وليم كرامز

محاور الذكاء السبع

7

الذكاء اللغوي
الذكاء الرياضي
الذكاء الاجتماعي
الذكاء العام
الذكاء الحركي
الذكاء العاطفي
الذكاء البيئي




حصريات مجلة الابتسامة
** شهر إبريل 2015 **
www.ibtesama.com/vb



محاور الذكاء السبع

اسم الكتاب : محاور الذكاء السبع

اسم المؤلف : وليم كرامز

الاشراف العام: وائل سمير

الناشر : دار الخلود للتراث

العنوان: ٤٢ سوق الكتاب الجديد بالعتبة. ت: 25919726

م: 0181607185 ـ 0163539909 ـ ف: 25102954

E- Mil:dar_alkoloud@yahoo.com

رقم الإيداع : 2011/ 8210

الترقيم الدولي: I.S.B.N. 977- 6177 - 97- 2

الطبعة الأولى: **2011**





محاور الذكاء السبع

وليم كرامز

42 سوق الكتاب الجديد بالعتبة

25919726

أنواع الذكاء

لا يوجد شخص غبى وشخص ذكى كما يعتقد البعض وإنما يوجد أشخاص أذكياء بطبيعتهم فى تخصصات ومجالات معينة وأشخاص أذكياء فى مجالات أخرى ومن الطبيعى ان تجد أشخاص يمتلكون أكثر من نوع من الذكاء، ولكن من النادر جداً أن تجد اشخاص طبيعيين لا يملكون أى نوع من أنواع الذكاء، وأنواع الذكاء على حسب هذة النظرية تنقسم إلى ثمانية أنواع، ولكل واحد منا هذة الثمانية أنواع من الذكاء مجتمعة معاً ولكن بنسب مختلفة، فكل شخص منا يتميز فى مجال معين بناءاً على ارتفاع معدل ذكاؤه فى واحد أو أثنين أو ثلاثة أنواع من هذة الأنواع للذكاء مجتمعة معاً، فحاول أن تميز أى أنواع من الذكاء تمتلك وقم بتنميتهم واستغلالهم إلى أبعد مدى ممكن لفائدتك وفائدة مجتمعك.

الذكاء الحركى أو الجسدى

أصحاب هذ النوع من الذكاء يحبون أن يتحركوا كثيراً ويقومون بتنفيذ أعمال بأيديهم كأعمال النباء والتشييد مثلاً، ويتمييزون جداً فى الرياضات الحركية مثل رياضة كرة القدم وغيرها، وكذلك الرقص، وكل النشاطات التى تتطلب حركة جسدية، ويفضلون أن يتعلموا من خلال تنفيذ الأعمال بأيدهم بدلاً من التعلم بالقراءة أو السمع، فهم الأشخاص الذين يملكون

الذاكرة الحركية فيتذكرون الأحداث والمعلومات عندما تأخذ أجسامهم نفس الأوضاع التى كانت عليها فى وقت حدوث الفعل أو الأمر الذى يرغبون فى تذكره.

الذكاء التفاعلى أو الاجتماعى

أصحاب هذ النوع من الذكاء يحبون التفاعل مع الناس فهم أجتماعين جداً لا يحبون العزلة، يشاركون الأخرين فى أنشتطهم، يفهمون أمزجة ومشاعر ودوافع الأخرين بسهولة.

الذكاء اللغوى

أصحاب هذا النوع من الذكاء يقدرون الكلمات جداً ومعانيها ومرادفاتها، فيحبون تعلم الكثير من اللغات ويكون هذا الأمر بالنسبة لهم فى غاية السهولة نظراً لقوة ذاكرتهم اللفظية التى تمكنهم من تذكر الألفاظ ومعانيها بسهولة، وهم يفضلون التعلم من خلال الكلمات سواء أكانت مكتوبه أو مسموعة فيفضلون حضور المحاضرات وقراءة الكتب، ويحبون النقاش والحديث عموماً ورواية القصص على الأخرين.

الذكاء المنطقى أو الرياضى نسبة للرياضيات

أصحاب هذ النوع من الذكاء يحبون المفاهيم والقيم المجردة ودائماً يحبون الرجوع للأصل فى فهم وتحليل الأمور، ويحبون أن يفكروا فى أسباب الظواهر بأستخدام المنطق، يحبون ان يتحدثوا ويفكروا بالأرقام والنسب المحددة، ويجتهدون دائماً لإستخلاص المبادئ العامة التى تحكم أمر معين ويبدأون بالتفكير فى الأمر

كله من هذة النقطة، ويفضلون العمل كعلماء فى مجالات مختلفة أو رياضيين يعملون فى حقل الرياضيات أو الهندسة أو البرمجة.

الذكاء الطبيعى نسبة للطبيعة

أصحاب هذ النوع من الذكاء يحبون الطبيعة والأماكن الطبيعية وكذلك الحيوانات، يحبون التواصل والتفاعل مع الطبيعة والحيوانات، ويحاولون فهم الروابط بين الظواهر الطبيعية، وكذلك الطبيعة ذاتها مدى ترابطها مع بعضها.

الذكاء الشخصى أو الفردى

أصحاب هذا النوع من الذكاء يفهمون أنفسهم جيداً ويقدرون أن يفهموا مشاعرهم ويصنفوها بسهوله عندما يشعرون بها، يعرفون أهدافهم جيداً، يعرفون دوافعهم الشخصية وراء أفعالهم، فهم دائماً ما يحللون سلوكهم الشخصى، يفضلون العمل بمفردهم، يحبون العمل بتركيز عالى فى أداء مهامهم ويكرهون المقاطعات أثناء أداء أعمالهم، ولديهم حس عالى للكمال والمثالية.

الذكاء الفراغى أو المكانى

أصحاب هذا النوع من الذكاء لديهم قدرة عقلية عالية على التخيل خاصة فيما يخص الصور والهياكل فهم يجيدون الرسم ويلاحظون التفاصيل باللوحات الفنية، يقدرون الجمال والفن فى الصور، لديهم ذاكرة فوتوغرافية للأحداث والأمور، يفضلون العمل كمصوريين، مصممين، رسامين، مهندسين معماريين، وكل الوظائف التى تتطلب قدرة عقلية للتخيل فيما يخص الصور والأماكن والفارغات.

الذكاء الموسيقى

أصحاب هذا النوع من الذكاء يمتلكون حس عالى جداً تجاه الموسيقى والأغانى، يحبون العزف، ويميزون الأصوات بسهولة، يحبون العمل كملحنين موسيقين، مغنيين أو عازفين.

■ ■ ■

الذكاء العام

الذكاء مصطلح يتضمن عادة الكثير من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على التحليل، والتخطيط، وحل المشاكل، وسرعة المحاكمات العقلية، كما يشمل القدرة على التفكير المجرد، وجمع وتنسيق الأفكار، والتقاط اللغات، وسرعة التعلم. كما يتضمن أيضا حسب بعض العلماء القدرة على الإحساس وإبداء المشاعر وفهم مشاعر الآخرين.

مع أن المفهوم العام السائد عند الناس للذكاء يشمل جميع هذه الأمور وربما يجعلها الناس مرتبطة بقوة الذاكرة، إلا أن علم النفس يدرس الذكاء كميزة سلوكية مستقلة عن الإبداع، والشخصية، والحكمة وحتى قوة الحافظة المتعلقة بالذاكرة.

توجد العديد من امتحانات قياس مستوى الذكاء (IQ) لكن لا يستطيع أحد تعريف ماهية الذكاء، هناك الكثيرون ممن يتهمون امتحانات الذكاء ويتهمون هذه الأداة بعدم القدرة على تحديد الأذكياء والأقل ذكاءً النظريات المتواجدة الآن تؤكد وجود أنواع متعددة من الذكاء وأن هذه الامتحانات لن تتمكن من تحديد عبقريتك فيهم جميعا. نحن لا نستخدم كل أجزاء الدماغ للوصول إلى حل مشكلة ما، وإنما نستخدم الجزء المتخصص فى حقل المشكلة بذاتها، كذلك الذكاء ليس واحدا وإنما متخصص

فى حقل بعينه وربما يكون أداء الشخص فى الحقول الأخرى ليس على نفس المستوى.

تاريخ

أفلاطون من أعظم فلاسفة الإغريق، ومثال للذكاء الشخصى ـ الداخلى... اللوحة للفنان ليوناردو دا فينشى. تاريخيا كان الشخص المثالى بالنسبة للإغريق هو الإنسان البارع فيما يفعله والعقلانى فى تفكيره، أما بالنسبة للرومان فكان الشجاع، الصينيون أعتبروا كل من كان موهوبا فى الشعر والموسيقى والرسم شخصا مثاليا أما بالنسبة لمجتمعنا الحديث فالمقياس هو الذكاء قبل كل شىء.

تعريف الذكاء:

وهو القدرة التى يمتلكها الإنسان ويستطيع ان يعبر عنها عن طريق التفكير والنشاط الحركى وان يبتدع شيئاً اخر فى شتى مجالات الحياة.

تعريفات أخرى للذكاء

لا يوجد حتى الآن تعريف محدد للذكاء، حتى الذكاء بمفهومه العام يختلف من موقع لأخر ومن بيئة إلى أخرى، فى المدرسة الذكى هو المتفوق فى دراسته والحاصل على أعلى الشهادات، فى قطاع الأعمال هو الشخص القادر على استغلال الفرص التجارية وتحقيق أفضل المكاسب، فى الرياضة كان مارادونا هو عبقرى كرة القدم لأنه أستطاع قراءة وتنبؤ حركات

الفريق الخصم مسبقا وترجمها عن طريق أستغلال الفرص على أفضل وجه ومن ثم الفوز. إذا أردنا الوصول لتعريف الذكاء بشكل عام فهو الأداة التى تمكن الأفراد «والمجموعات» من التأقلم بشكل أفضل مع الظروف المحيطة عن طريق استغلال ما هو موجود للوصول إلى حل مشكلة معينة، والمشكلة هى أى تحدى يواجه الإنسان فقبل النار كانت عملية الأكل دون الطهى هى المشكلة، وباكتشاف النار وتطويعها تم حل المشكلة. فى القرن التاسع عشر اعتقد عالم النفس البريطانى فرانسيس جالتون Francis Galton أن الذكاء يمؤؤ من الأب لأبنه ولذلك كان يبحث عن الذكاء فى أولاد أبناء القياديين العظماء. فى الحرب العالمية الأولى كانت الولايات المتحدة الأمريكية تفرض على الراغبين فى الالتحاق بالجيش اجتياز أختبار ذكاء (Intelligence Quiz) تم إعداده لتقييم القدرات الذهنية للمتقدمين ومن هنا ظهرت أول معالم التصادم، السود حصلوا على علامات أقل بـ ١٥ نقطة من البيض... لماذا؟ البعض فسر هذا بأن الذكاء يأتى عن طريق البيئة، فالمدارس الأفضل والمنازل ذات المواصفات الأفضل ومقاييس الحياة الأعلى كانت سببا فى الاختلاف.

بالنسبة لآخرين فالسبب كان أن البيض أتوا منحدرين من أجيال عديدة أكثر تقدما وأزدهارا علميا من السود الذين أنحدروا من سلالات كانت تعيش فى الغابات والأحراش بأفريقيا حتى ماضى ليس ببعيد، هذا التفسير الذى لا يخلو من العنصرية أثار غضب السود أكثر فأكثر. لكن من تمكن من

الوصول إلى تفسير منطقى كان النيوزيلاندى جيمس فلين James Flynn من جامعة أوتاجو Otago حيث توصل إلى أن «نتائج امتحان ذكاء لشخص ما تعتمد بشكل كامل على الأحوال الاقتصادية والثقافية والعلمية والحياتية التى كانت سابقة فى الجيل السابق لجيله هو، مما سيعطى دفعة كبيرة للحصول عل علامة عالية أو العكس».

فى العام ١٩٩٩ قام العالم ويليام ديكنز William Dickens من معهد بروكينجز Brookings Institution فى واشنطن بوضع نظرية يوجد عليها إجماع شبه كامل بين العلماء اليوم..النظرية تقول أن من كانت لديه صفة جينية متوارثة تعطيه أفضلية فى مجال معين فإنه سيبدع إذا سمح له الاستمرار فى ذلك المجال. على سبيل المثال ولد طويل القامة وأكثر سرعة على الركض من أقرانه فى المدرسة، هذا الولد سيكون له مستقبل على الأغلب كمشاركة فى كرة القدم، بهذه المشاركة سيقوم بتطوير أدائه وقدراته فى هذه اللعبة وسيحافظ على لياقة بدنية عالية مقارنة مع أولاد آخرين ليس لديهم نفس مواصفاته الجسمانية وبالتالى سيبدع ويتفوق هو جسديا وذهنيا فى هذا المجال، الخلاصة أن من يمتلك صفة متوارثة تعطيه أفضلية فى مجال ما على الأخرين، ويستعملها سيكون على الأغلب متفوقا عليهم ,بكلمة أخرى لكل من الصفات المتوارثة والبيئة المحيطة دور فى الذكاء وتطوير القدرات العقلية للإنسان.

أنواع الذكاء الذكاء اللغوى:

والذى يمكن من يمتلكه من الإبداع فى الكتابة والحديث

والخطابة، الذكى لغويا سيكون أكثر قدرة على تعلم اللغات واستخدام اللغة فى الوصول لأهداف معينة، وهنا نذكر نجيب محفوظ.

■ الذكاء المنطقى - الرياضى:

الذى يتضمن القدرة على حل مشكلات منطقية أو معادلات رياضية، الذى منطقيا - رياضيا سيكون أقدر من غير على التعامل مع المعضلات العلمية وفى فهمها، وهنا نذكر ألبرت أينشتاين.

■ الذكاء الموسيقى:

المتضمن للمهارة فى الأداء الموسيقى وفى تأليف الموسيقى وتقديرها واستيعابها، وهنا نذكر بيتهوفن.

■ الذكاء الجسدى - الحركى:

الخاص بإمكانية استعمال الجسم لحل مشكلات معينة، الرياضيون المتميزون هم من أمثلة هذا النوع، وهنا نذكر مارادونا.

■ الذكاء الفراغى:

الذى يمكن من يمتلكه من التعرف على أنماط وأشكال مختلفة، أى يعطيه القدرة على فهم المعضلات البصرية وحلها، وهنا نذكر بيكاسو.

■ الذكاء العاطفى أو الاجتماعى:

الذى يخص العلاقة مع الآخرين، من يمتلك هذا النوع ستكون له القدرة على فهم نوايا ودوافع ورغبات الآخرين مما ينكته من التعاون مع غيره، وهنا نذكر غاندى.

■ **الذكاء الشخصى ـ الداخلى:**

الذى يمكن الشخص من فهم قدراته هو ويمكنه من تقدير أفكاره ومشاعره ويمكنه بالتالى من تنظيم حياته بشكل ناجح. وهنا نذكر أفلاطون.

إذا لاعبوا الشطرنج أذكياء فى نوعين محددين فقط من أنواع الذكاء، المنطقى الرياضى، والذكاء الفراغى، فهؤلاء سيجدون صعوبة فى العزف على آلة موسيقية مثلا ولن تكون من صفاتهم الرئيسية القدرة على التواصل مع الآخرين ومن ثم التعاون معهم بشكل متميز.

عدل شروط الذكاءالمثابرة. مقاومة الاندفاع. الاستماع بتفهم وتعاطف. التساؤل. مرونة التفكير. السعى نحو الدقة. الاستفادة من الخبرات. التعبير بدقة ووضوح التفكير. استخدام الحواس. الابداع والخيال. الحماس المرح. المخاطرة المحسوبة. التفكير مع الآخرين.

نسبة الذكاء

نسبة الذكاء يملك أغلب الأفراد نسبة ذكاء متوسطة، بينما يقل تدريجيا عدد من يملك نسب ذكاء عالية أو متدنية، كان ألفريد بينيت Alfred Binet أول من وضع امتحانا لقياس القدرات الذهنية لدى الأطفال فى سنوات الدراسة عام ١٩٠٥. وفى العام ١٩١٧ تم تقديم أول امتحان ذكاء سمى IQ. توجد اليوم عديد من امتحانات الذكاء وبأنواع عديدة. تتأثر نسبة الذكاء لدى أى شخص بالغذاء الذى يتناوله فى فترات مبكرة من عمره.

قياس الذكاء فى عام ١٩٠٥

طور عالم النفس الفرنسى ألفريد بينيت أول اختبار شامل للذكاء صار شائع الاستخدام. وقد طور هذا الاختبار بغرض التنبؤ بمستوى أداء الأطفال فى المدارس، وبشكل خاص من أجل تمييز أولئك الذين هم بحاجة إلى مساعدة خاصة. ومنذ ذلك الحين، جرى استخدام اختبارات لقدرات إدراكية محددة، مثل: مهارات الرياضيات والمهارات الشفهية ومهارات البراهين الفراغية، وذلك بغرض تشخيص حالات التدنى فى القدرات الذهنية، ومن أجل تحديد طيف الذكاء الطبيعى.

الذكاء بين الجنسين

لا يوجد فارق يذكر بين الذكور والإناث فى الذكاء، ولكن الفوارق الفردية بين الذكور أبعد مدى منها بين الإناث فعدد العباقرة أكثر بين الذكور وكذلك عدد ضعاف العقل. لفترة طويلة فى التاريخ لم يتم إعطاء المرأة الفرصة فى إثبات قدراتها الذهنية وذكاءها فى العديد من المجالات أما اليوم، فالبراهين العلمية تؤكد على أن الذكاء لا يعتمد على جنس الإنسان فالفرص متشابهة فى الإبداع العقلى والفكرى بين الجنسين، ومن أحدث الأخبار فى هذا الحقل نذكر ما أعلنه رئيس جامعة هارفارد لورنس سمرز Lawrence Summers فى عام ٢٠٠٥ عندما أعلن أن هناك مواصفات جسدية ودماغية تمنع المرأة من الإبداع فى العلوم بعكس الرجال. مما أدى إلى ثورة كبيرة من قبل النساء العاملات فى قطاع العلوم ومن قبل مختصين أمثال جو

هاندلسمان من جامعة ويسكونسون، الذين أكدوا عدم وجود أية فروق على مستو الجينات أو أية فروق أخرى تدعم أقوال سمرز، مما اضطر رئيس هارفارد للاعتذار عن أقواله.

دراسة الذكاء

يمكن أن يكون موضوع الذكاء بالغ التعقيد، ويمكن أن يكون التقدم الذى أحرزه العلماء فى فهم الذكاء قليلا بشكل مخيِّب للآمال، ولكن الكثير من الخبراء فى مجال الذكاء ما زالوا يجدون بعض الميزات العلمية فى متابعة المهمة. فمثلا، يأمل الباحثون بأن فهم الذكاء سيساعد المدرسين على تصميم استراتيجيات تعليمية للأطفال بطريقة أكثر فاعلية.

اكتشف نوع ذكاءك:

كل نوع من أنواع الذكاء مرتبط بأنواع الذكاء الأخرى... فمثلاً الذكاء الجسدى يزيد من قدرة العقل على التفكير ولهذا نجد أن العقل السليم فى الجسم السليم. سيتساءل البعض: وكيف نعتبر أن فى الرياضة ذكاء؟ ستلاحظ أن الرياضى سريع البديهة ويقظ (وهذه كلها وظائف دماغية) واستخدامه لهذا الانتباه سيفيده فى تنشيط خلايا دماغه وستنمو لديه المقدرات العقلية الأخرى.

ويظن بعض الناس أن الذكاء الفطرى الطبيعى هو الأساس... ولكن فى الحقيقة أن الذكاء مكتسب تكمن فيه أهمية أكبر، فحل تمارين الرياضيات مثلاً ستعطيك القدرة والسرعة

على حل تمارين أخرى ومع أن هذه التمارين الأخرى ليست لها علاقة بسابقتها إلا أن نفس الشخص يصبح سريعاً فى حلها وهو فى هذه الحال لم يكتسب معلومة وإنما اكتسب ذكاء...

■ **إليك السبع أنواع من الذكاء أولاً:**

- **الذكاء اللغوى:** ويقصد به القدرة على التحدث، والتأليف.
- **الذكاء المنطقى:** وهو القدرة على الحساب وحل الأمور المنطقية.
- **الذكاء الحيزى:** وهو القدرة على التفكير بالصور وتخيل الأمور بطريقة ثلاثية أبعاد.
- **الذكاء الموسيقى:** وهو القدرة على سماع الألحان وفهم تآلفها.
- **الذكاء الجسدى ـ الحركى:** قدرة العقل على التحكم بالجسم بسرعة ومهارة.
- **الذكاء الجماعى:** القدرة على فهم الآخرى، والتعامل معهم.
- **الذكاء الفردى:** القدرة على فهم الذات وتطويرها. (ستفهم بعد قليل).

اكتشف نوع ذكاءك!

تذكر أن الإنسان يتميز بواحد من أنواع الذكاء، وله نصيب أيضاً من الأنواع الأخرى.. الآن أنظر أيها ينطبق عليك أكثر..

■ **هل ذكاؤك من النوع اللغوى؟**

تمثل الكتب لى أهمية أكثر من أى وسيلة أخرى لجمع المعلومات ـ أسمع وقع الكلمات والجمل قبل النطق بها ـ أفضل

المذياع والكتب أكثر من وسائل الإعلام المرئية ـ بارع في اللعب بالكلمات المتقاطعة وألعاب الكلمات ـ بارع في التورية: أسلي أصدقائي بالتلاعب بالألفاظ والفكاهات وزلات اللسان المقصودة ـ دراسياً: أفضل اللغات على الرياضيات والعلوم ـ أثناء السير في الطرق السريعة أقرأ اللوحات الإعلانية ولوحات المحلات بدلاً من التفرج على المدينة ـ أشير إلى ما قرأته مؤخرا في كثير من الأحيان عندما أتناقش مع الآخرين.

■ هل ذكاؤك من النوع المنطقي؟

يمكن أن أتخيل الأرقام والأعمدة بسهولة في الذهن ـ في المدرسة أفضل الرياضيات والعلوم وأتميز فيها ـ أستمتع بالألغاز والألعاب التي تتطلب تفكيراً منطقياً ـ أفتش عن التنظيم والعبارات المقفاة في الأنشطة والأحداث ـ أتابع تطورات العلوم بشغف ـ أعتقد أن بإمكاني شرح الأشياء بشكل مترابط ومنظم ـ عندما أفكر تظهر لي الأفكار كأفكار وليست على شكل عبارات أو صور (مجردة من تفاصيل الصورة والكلمة).

■ هل ذكاؤك من النوع الحيزي ـ التصويري؟

أرى أشكالاً واضحة عندما أغمض عيني ـ أرى الأحلام تنبض بالحياة وكأنني أشاهد فلماً ـ أفضل تسجيل المذكرات بواسطة صور أو فيديو ـ أستمتع بألغاز المتاهات والألغاز التي تعتمد على الملاحظة ـ أستطيع الخوض في أماكن غير مألوفة دون استعانة بخريطة ـ في الدراسة: الهندسة أسهل من الجبر ـ أستطيع تخيل أي شيء بالنظر إليه من زوايا مختلفة أو من أعلى.

■ هل ذكاؤك من النوع الجسدى ـ الحركى؟

أمارس الرياضة كل يوم لمدة ساعة على الأقل ـ لست قادر على المكوث فى مكانى لفترات طويلة ـ أستمتع بممارسة الأنشطة التى تعتمد على اليد مثل الحياكة وصنع الحلى أو النجارة ـ أثناء الحوار أستخدم حركات يدى للتأكيد على بعض النقاط ـ أعتبرنفسى منسقاً بشكل جيد ـ عند تعلم مهارة جديدة أحب أن أوضع فوراً فى وضع الممارسة بدلاً من القراءة عنها أولاً أو مشاهدتها ـ عندما أتعلم عن شىء جديد أحب لمس الأشياء كى أكتشفها عن قرب.

■ هل ذكاؤك من النوع الموسيقى ـ المقفى؟

صوتى معبر أثناء الغناء ـ أستطيع بسهولة أن أفهم تآلف اللحن بأكثر من آلة ـ أستطيع أن أعرف بيت الشعر موزوناً أم لا بسهولة ـ أردد الكثير من الأغانى فى أوقات الفراغ ـ أقضى وقتاً طويلاً فى استماع الموسيقى ـ ستفقد حياتى بهجتها لومنعت من الغناء أثناء الاستحمام وسماع الموسيقى ـ أثناء العمل أو الدراسة أنقر بأصابعى أو أصفر أو أهمهم ببعض الألحان.

■ هل ذكاؤك من النوع الجماعى؟

يطلب منى أصدقائى المشورة ـ أفضل الألعاب والأنشطة الجماعية بدلا من السباحة وركوب الخيل ـ أطلب المساعدة من أصدقائى عند وقوعى فى مشكلة ـ لى خمسة من الأصدقاء على الأقل ـ وقت التسلية أحب الألعاب الجماعية كالورق بدلا من

ألعاب الفيديو ـ أشعر بالألفة حتى بين حشود من الغرباء ـ أعد نفسى زعيماً أو يعدنى اصدقائى ذلك ـ أحب أن أعيش فى وسط اجتماعى.

■ هل ذكاؤك من النوع الفردى؟

أقضى وقتا بمفردى للتفكير أو أتخيل وأتأمل ـ أحب الكتب والدورات التى تتحدث عن تطوير الذات ـ أستمتع بمعرفة الكثير عن ذاتى ـ آرائى تختلف عن آراء منهم فى عمرى ـ لدى اهتمام خاص أو هواية خاصة أمارسها وأنا بعيد عن الآخرين ـ لدى فكرة أساسية عن نقاط قوتى وضعفى ـ أفضل قضاء العطلات القصيرة بمفردى فى كثير من الأحيان ـ لدى إرادة قوية وأتمتع باستقلالية (أفكر بذاتى) ـ أحتفظ بمذكرات يومية لأحداثى.

تذكر أنه لا يجب أن تنطبق عليك المواصفات كلها حتى ينطبق عليك نوع الذكاء، المهم أن ينطبق معظمها، شاركنا بنوع ذكائك.

■ ■ ■

الــذكـــاء
هل هو صفة وراثية..
ام اكتساب من البيئة؟

الذكاء هو احدى الصفات التى تميز الأشخاص عن بعضهم فمن المعروف ان نسبته تتفاوت من شخص الى اخر وهناك ابعاد كثيرة لهذا الموضوع.

فى احدى الدراسات الأخيرة اكد العلماء ان الذكاء فى الشخص البالغ ينقسم الى قسمين قسم موروث، وقسم متأثر بالبيئة.

ـ **أولاً**: القسم الموروث هو القسم الذى اكتسبه الانسان عن طريق انتقال الصفات الوراثية بالجينات وللمعلومية جينات الذكاء تكون دائماً من جهة الأم، بمعنى آخر الأبناء لا يورثون الذكاء من الأب.

ـ **ثانياً**: القسم المتأثر بالبيئة وهذا القسم اهم بكثير من القسم الموروث فقد يرث الشخص جينات ذكاء عالية لكن البيئه التى يعيش فيها لا تنمى او تحفز مستوى الذكاء لديه فى هذه الحاله لا تنفع الشخص جيناته العاليه لأنه لم ينمى هذا الذكاء منذ صغره وبالعكس قد يرث الشخص جينات ذكاء منخفضة لكن البيئة التى يعيش فيها تحفز وتنمى الذكاء فى هذه الحالة قد يكبر هذا الطفل ليصبح من اذكى الأذكياء.

لذلك لا يستغنى اى قسم عن الأخر القسم الموروث او القسم المتعلق بالبيئة عموماً الذكاء كالنبتة يتأثر بالعوامل المحيطة بالاضافه الى الصفات الوراثية. ولم تعد تنمية الذكاء بالشىء الصعب فقد انتشرت الدورات والبرامج التى توضح وتشرح طرق تنمية الذكاء اذن لا عذر بعد اليوم فكل شخص منا يستطيع تنمية ذكائه وتطوير.

فن تنمية الذكاء

هناك نقاط ارتأيت أن أعرضها لتكون نقاط انطلاق فى مسألة تنمية الذكاء:

١ ـ أكدت دراسات النمو المعرفى على أن أصل الذكاء الإنسانى يكمن فيما يقوم به الطفل من أنشطة حسية حركية خلال المرحلة المبكرة من عمره ـ وهى المرحلة التى يمر بها طفلك ـ بما يعنى ضرورة استثارة حواسه الخمسة (السمع ـ البصر ـ اللمس ـ الشم ـ التذوق)، إضافة لضرورة ممارسة الأنشطة الحركية، ولعل هذا يتفق مع ما قاله رسولنا الكريم ﷺ: «عراقة الصبى فى الصغر ذكاء له فى الكبر».

٢ ـ الذكاء الإنسانى ومهارات التفكير أمور يمكن تعلمها وتطويرها وللبيئة دور هام فى تعديل البناء التشريحى للمخ. والسنوات الأولى من حياة الطفل لها أثر بالغ، حيث تتفاعل العوامل الوراثية مع العوامل البيئية لتحدد كفاءة عمل الدماغ.

■ فالقاعدة الأساسية لخلية الدماغ هى الاستخدام أو الموت.

وكلما زادت شبكات الاتصال وكثافة الغصون فى المخ كلما زاد..

كفاءة عمل المخ، وتزيد هذه الكثافة تبعًا للخبرات البيئية وظروف الاستثارة التى يتعرض لها الطفل عبر حواسه.

■ العقل ينشطه الأمن ويحجمه التوتر؛ ولذا تتضح أهمية الدعم المعنوى للطفل بالتشجيع والحب، واقرأ بهذا المقال مزيدًا من التفاصيل عن هذا الأمر:

- خرافة المخ الصغير.

الذكاء الوجدانى.. نظرية قديمة حديثة:

■ تؤكد نظيرات الذكاء الحديثة على تعدد الذكاء وأهمها نظرية الذكاء المتعددة «لهاورد جاردنر»، أى أن الذكاء ليس أحاديًا، والفرق بين الأفراد ليس فى درجة أو مقدار ما يملكون من ذكاء وإنما فى نوعية الذكاء.

وهذه الذكاءات جميعًا يمكن تنميتها من خلال وسائط بيئية، وهذه الذكاءات هى:

الذكاء اللغوى - الذكاء الموسيقى - الذكاء المنطقى الرياضى - الذكاء المكانى - الذكاء الجسمى الحركى - الذكاء الشخصى - الذكاء الاجتماعى.

وقد لا تتساوى لدى الفرد كل هذه الأنواع، إلا أنه بالإمكان تقوية نقاط الضعف من خلال التدريب.

فإذا ما كنت لاحظت مهارة ابنك فى الألعاب الذهنية فقد

يعنى هذا أن علوًّا فى كونه الذكاء المنطقى الرياضى، ولكن بجانب رعاية هذا النوع من الذكاء عليك بعدم إغفال الذكاءات الأخرى.

ومما قدمه آرثر كوستا دراسة عن السلوك الذكى، وشملت عمليات وجدانية ومعرفية، وهى:

- المثابرة.
- مقاومة الاندفاع.
- الاستماع بتفهم وتعاطف.
- التساؤل.
- مرونة التفكير.
- التفكير فى التفكير.
- السعى نحو الدقة.
- الاستفادة من الخبرات.
- التعبير بدقة ووضوح التفكير.
- استخدام الحواس.
- الإبداع والخيال.
- الحماس والمبادأة.
- المرح.
- المخاطرة المحسوبة.
- التفكير مع الآخرين.

وقد أردت ذكر هذه النقطة ليكن فى ذهنك وأنت تنشئ - ابن الثالثة - السلوك الذكى، فربما وجدت مواقف حياتية كثيرة تمر بك وولدك فيمكنك أن تنتهز حينها الفرصة لتنمى سلوكًا أو أكثر فى هذا الموقف أو تلك.

تنمية ذكاء الطفل جزء من التنشئة الشاملة المتكاملة للطفل، وتتم عبر مراحل حياته، وإن كانت أكثر أثرًا وتركيزًا فى الطفولة المبكرة.

والآن ماذا عسانا نفعل؟

- توفير بيئة هادئة آمنة لينمو فيها الطفل.

- الاهتمام بالذكاء فى إطار منظومة، وأعنى بذلك عدم إغفال نواحى النمو الأخرى؛ لأنها لدى الطفل تتشابك وتصب فى قناة واحدة وهى قناة الأداء المتميز.

- ضع نصب عينيك إمتاع ابنك ومرحه؛ لأن هذه هى بوابة التعلم الحقيقية، فالاستمتاع بما يقوم به الطفل فى كل لحظات حياته يحمل فى طياته تعلمًا وتنمية.

- يعتبر اللعب من أهم مجالات النمو للطفل، فاللعبة المركبة تمثل أمرًا مثيرًا للتفكير. ويرى بعض علماء النفس ضرورة تعليم الأطفال للعبة الشطرنج وممارستهم إياها منذ سن مبكرة. فهذه تعوده على التركيز والانتباه، والقدرة على الاستدلال وإيجاد البدائل الافتراضية، وقد يمكنك محاولة ذلك مع ليث، ولكن حسب قدراته وميوله، فهذا هو المحك الأساسى لأى جديد تقدمه لطفلك رغبته وقدرته.

ـ أفسح له مجال اللعب التخيلى، وشاركه ذلك إن رغب أو دعه يمارس لعبة التخيل مع رفقاء خياله بمفرده، فمن يتمتع باللعب التخيلى يصبح لديه درجة عالية من الذكاء، والقدرة اللغوية، وحسن التوافق الاجتماعى.

والقدرة اللغوية إنما تأتيه من استخدام مفردات كثيرة خلال هذا النوع من اللعب، أما التوافق الاجتماعى فلأنه خلال لعبه يضع مواقف من صنعه، ويضع لها حلولاً كثيرة وبدائل، وهو ما يؤهله للتعامل الأكفأ فى حيِّز الواقع.

ـ اللغة تساعد الطفل كثيرًا؛ ولذا حاول تنميتها عن طريق الحديث الكثير مع طفلك، الكتب المصورة، المشاهدات اليومية لمفردات كثيرة على أن تحكى لابنك ما يرى وكيف يعمل.

كذلك حفظ القرآن الكريم على قدر طاقته، حفظ أغانى الأطفال، قراءة القصص، وحكى الحكايات.

وكذلك الاستماع للأناشيد الإسلامية الملحّنة ينمى لديه الذكاء المنطقى الرياضى.

ـ إشباع حب الاستطلاع لديه بالإجابة عن جميع تساؤلاته، بل وتحفيزه على التساؤل وعدم إعطائه إجابات ذات نهاية مغلقة، بل إجابة تحفز لمزيد من التساؤل، كذلك عودة التفكير فى كل صغيرة وكبيرة.

ـ دربه على الملاحظة والانتباه للتفاصيل.

ـ وفّر له الألوان والورق والصلصال وغيره مما تحتاجه

الأنشطة الفنية، فهذه الأنشطة يرافقها مرح وشعور بالإنجاز، وهو ما يزيد من كفاءة الدماغ وقدرته على التفسير والتحليل والتنظيم؛ فبالخطوط والألوان يمكن أن نصنع طفلاً ذكيًا وفنانًا.

سأنهى حديثى معك من حيث بدأت: الذكاء فى هذه السن يعتمد على الحواس والحركة. وإليك بعض التدريبات الخاصة بكل حاسة:

■ **السمع:** بتعريض الطفل لأصوات مختلفة وتمييزه لها (الحيوانات - الماء - الأرز والبقول فى علبة - تحديد اتجاه الصوت - تقليد الأصوات المختلفة - أداء تعبيرات صوتية مختلفة كالفرح - الخوف - تمييز أصوات معينة وغيره من الألعاب التى تحفز حاسة السمع).

■ **البصر:** وينشط لدى طفل عبر الألوان والضوء.. فعرِّض طفلك للوحات الفنية الطبيعة، واجعله يميز تعدد الألوان والدرجات للون الواحد - اعرض عليه صورًا للأشياء - ساعده ليتعرف الاتفاق والاختلاف بين الصور وبين الأشياء.

■ **الشم:** وفِّر لطفلك فرصة شم الأشياء المختلفة (فى المطبخ، فى الحديقة..).

■ **اللمس:** دعه يميز (الناعم - الخشن)، (ساخن - بارد)، يتعرف على الملامس المختلفة لكل ما يمر به من أشياء.

■ **التذوق:** ساعده ليتذوق الأشياء المختلفة (ملح - سكر).

- أما فى المجال الحركى فهناك الألعاب الارتجالية وفق

صوت. أو الحركة المقيدة كأن ينتشر فى الفراغ عند سماعه صوتًا معينًا أو رجوعه عن توقف الصوت، وهناك حركة عند إشارة لونية أو ضوئية، وهكذا.

استخدام حركة الجسم فى التعلم (فوق ـ تحت ـ يمين ـ شمال ـ قريبًا من ـ بعيدًا عن ـ أمام ـ خلف).

ـ أداء بعض الحركات الرياضية البسيطة بمرافقتك أثناء أدائك تمريناتك المعتادة.

تنمية الذكاء والنشاط بالألعاب:

لا توجد لعبة سحرية يمكن أن تحوّل الطفل إلى شخص عبقرى. ولكن، يمكن اختيار بعض الألعاب التى توسّع مَدارِك الطفل فى كل مرحلة من مراحل عمره.

يُمضى الطفل المولود حديثاً، وحتى سن الثلاثة أشهر، كل وقته فى الأكل والنوم والقيام ببعض الحركات البسيطة. لكنه، فى الوقت نفسه، يبدأ فى التواصل مع المحيطين به عن طريق اللمس والسمع والشم. لذا، يمكن للأم فى هذه المرحلة إدخال بعض الألعاب التى يمكن غسلها، فى حياة الطفل. هذا إلى جانب الأمور الأخرى التى تقوم بها، مثل الغناء والهدهدة، اللذين يساعدان على تنمية وتطوير حواسه.

وبما أنه الطفل لا يستطيع أن يتحرك إلا قليلاً فى هذه السن. لذا فهو يحاول اكتشاف ومعرفة الأشخاص من حوله، على الرغم من أنّ نظره يكون ضعيفاً. وللمساعدة على تقوية عظلات

العين، يمكن تقريب مرآة غير قابلة للكسر، على شكل لعبة من وجه الطفل، والقيام ببعض الحركات. من الألعاب الأخرى المفيدة فى هذه السن، الألعاب ذات الألوان المتضاربة. فهى لا تثير انتباهه فقط، بل تُحسِّن من حركته أيضاً، فيأخذ فى الرفس برجليه، ورفع يديه إلى الأعلى، محاولاً الوصول إليها والإمساك بها. لذا، عند شراء مثل هذه الألعاب، اختارى تلك التى تجمَع بين اللونين الأبيض والأسود، وألوان أخرى زاهية، والمصنوعة من أقمشة مخملية ناعمة.

فى سن ثلاثة إلى ستة شهور، يبدأ نظر الطفل فى التحسُّن، بالتالى تتحسن قدراته على التركيز ومتابعة الأشياء بعينيه إضافة إلى ذلك، فإنه يبدأ فى إصدار الأصوات أثناء اللعب. لذا يجب اختيار الألعاب التى تُعتَبر رفيقة له، التى تساعد على تقوية عضلاته. من هذه الألعاب مثلاً، تلك التى تعلّق فوق سريره، إذ إنه يرفع رأسه ويمد ذراعيه ليطالها، وينشغل بمحاولة متابعة التناغم بين حركة يديه وعينيه أثناء محاولة الوصول إلى هذه الألعاب. ويفضل أن تحتوى هذه الألعاب على مرآة وتكون مختلفة الألوان والأشكال، وتُصدر أصواتاً، حتى يبقى الطفل فى نشاط دائم.

وبما أنّ الطفل فى مثل هذه السن، يكون مفتوناً بالصور. لذا يمكن اختيار الكتب الطرية، التى يسهل حملها، وذات الألوان الزاهية، التى تضم صوراً مختلفة.

ـ من الكتاب:

ولتقوية مهاراته اللغوية، اختارى صورة كلب مثلاً، وكرّرى

الكلمة مرات عدّة، فيبدأ هو فى محاولة تكرار الكلمة من بعدك. أنّ هذه الطريقة لا تساعده فقط على تقوية مهارته اللغوية، بل تحفز عنده التواصُل الاجتماعى.

فى سن ستة إلى تسعة شهور، يبدأ الطفل فى استعمال يديه فى كل شىء. فهو يجب ان يصفق بهما، أو أن يضرب الأشياء ببعضها بعضاً، أو يُمسك بالأثاث محاولاً الوقوف وحده. وعندما يصبح فى عمر أربعة إلى ستة شهور، يستطيع أن يُسيطر على حركة رأسه ورقبته، وبذلك يصبح قادراً على اللعب بالألعاب الثابتة، مثلاً، تلك التى ترتفع ثم تهبط، أو التى تهتز أو تُصدر أصواتاً عندما يضع يده عليها. مثل هذه الألعاب تساعد الطفل على التنسيق بين حركتى العين واليد، كما أنها تقوى عضلات قدميه أثناء محاولاته المتكررة الوقوف ثم الجلوس على هذه الألعاب. لذا، يجب ألاّ تزيد مدة اللعب بمثل هذه الألعاب على عشرين دقيقة، حتّى لا يفقد الطفل توازنه أثناء محاولات الوقوف ثم الجلوس، فيقع.

الألعاب التى تعتمد على البناء مفيدة للأطفال فى عمر ستة شهور إلى سنة، مثل المكعبات والأكواب والحلقات، فى البداية يضرب القطع ببعضها بعضاً، أو يهدم ما يبنيه الآخرون، ولكن يقوم هو بنفسه بعملية البناء بشكل مُتقَن. عندما يصبح فى عمر السنة، قد تبدو هذه الألعاب بسيطة، إلاّ أنها تُساعد على تطوير مهارات الطفل أثناء اللعب، كأن يبدأ فى انتقاء القطعة الأكثر أولاً، ثم يبنى فوقها بالقطع الأخرى بالتدريج، ثم يتحول إلى

الألوان للقيام بعملية البناء.

من الممكن السماح للطفل باللعب بالأوعية البلاستيكية فى المطبخ. فإضافة إلى اللهو بها أثناء انشغال الأم، فهى تساعد على تطوير مهاراته عند اكتشافه تطابُق بعض الأوعية مع بعضها بعضاً أثناء اللعب بها.

فى سن تسعة شهور إلى سنة، يصبح الطفل فضولياً وفى حركة نشاط دائمة. إذ إنّه يبدأ فى دفع نفسه إلى الأعلى، ليحاول الوقوف، أو إنه يأخذ فى الزحف. لذا، فإن الألعاب التى تشجع على الحركة والاستكشاف، تُعتبر هى الأفضل. منها مثلاً الأدوات الموسيقية. فالأطفال يحبون الموسيقى، حتّى إنّ بعضهم يأخذ فى الرقص عند سماعها. ولكن، عند شراء مثل هذه الألعاب، يجب التأكد من صوتها، حتّى لا يكون عالياً جداً، فيُزعج الطفل، بالتالى ينفر منها.

من الألعاب المفيدة أيضاً، ألعاب الحركة، مثل تلك التى يدفعها الطفل بيديه، ويسير خلفها. فهى تساعده كثيراً عند البدء فى خطوته الأولى. كل ما هو مطلوب هو التأكد من متانتها وثباتها على الأرض، حتّى لا تؤذى الطفل أثناء دفعه لها.

الكرات من الألعاب الجيدة للطفل. فاللعب بها يساعده على تحسين التناغُم بين حركة اليد والعين، وعلى حفظ التوازن وتقوية العضلات. علّميه التقاط الكرة من الأرض، ثم إلقاءها. العبى معه بالكرة، فعندما يكبر يصبح قادراً على اللعب بها بشكل أفضل.

الذكاء اللغوى.. الكلامى

كيف تحدد مهارتك فى الكلام؟

■ الأستاذ وحيد مهدى:

«تكون محاوراً فعالاً عندما تكون كلماتك إيجابية ولغة جسدك سليمة». (محمد ديماس)

لنتعرف أكثر على مستوى تأثير كلامك، ودرجة قوتك فى الوصول إلى عقول وقلوب من تتعامل معهم، فإليك هذه الخطوات:

■ لاحظ ردود الأفعال من حولك:

عندما تتكلّم هل يبدى الآخرون انتباههم لسماعك؟

أم يتململون؟

أم تبدو على وجوههم الإبتسامات الساخرة؟

حاول الإجابة بصدق عن هذه الأسئلة، التى سوف تساعدك إلى حد بعيد على معرفة قدراتك، ومدى احتياجك لتطوير نفسك.

■ قم بتسجيل صوتك:

يمكنك أن تسجل صوتك على جهاز كاسيت او (إم بى ثرى) ثمّ تسمعه وكأنّك تستمع إلى شخص آخر، لتدرك أن كلامك سريع أكثر من اللازم، أو بطىء، أو أن الجمل غير مترابطة.

■ **انظر فى المرآة أو سجل حديثك صوتاً وصورة:**

لتعرف كيف تتحرك عيناك، وإلى أى اتّجاه تشير يداك، وهل ملامحك تؤكد ما تقول أم تعطى رسالة معكوسة؟

■ **اطلب رأى الآخرين:**

واطلب الرأى من الأصدقاء المقربين المتفهمين لمحاولتك فى تحسين طريقة كلامك، أو اطلب رأى مدربى التنمية البشرية الذين تثق فى آرئهم، واحذر دعاة الإحباط والمتشدقين.

الكلام وسيلة للنجاح

تلقيت دعوة عشاء من صديقى القديم، الذى أعرفه من أيام الدراسة. وبعد أن جلسنا إلى المائدة، ومعنا زوجته وولده، أخذ يتمتم بكلمات فهمت أنها صلاة الشكر، ولكننى لم أميّز منها كلمة واحدة. ولم تمض بضع دقائق حتى أشار الصبى إلى لون من الطعام وتفوه بكلمات مبهمة لا تختلف كثيراً فى طريقة نطقها عن طريقة والده، فغضب الوالد على الفور، وصرخ فى وجه ابنه قائلاً:

«أخبرتك عدة مرات أنه يجب عليك أن تتكلم بوضوح حتى يستطيع السامع أن يفهمك».

وتنهدت الأم ثم عقبت فى صوت مطرب تؤدى زوجها فيما ذهب إليه. وتجهم الولد ثم غادر الغرفة وهو يبكى، فقال صديقى موجهاً الحديث إلىّ:

ـ لست أدرى ماذا أصنع مع هذا الصبى.. إنه يغمغم دائماً ولا يقول شيئاً واضحاً، ولست أدرى ما علّة هذا الغموض فى الحديث؟

فقلت على الفور:

- إنك أنت وزوجك المسؤولان عن ذلك، فأنتما تأكلان أواخر الكلمات، والصبى فى الواقع يقلدكما.

ولمست لأول وهلة أنهما جرحا فى شعورهما، ولكن سرعان ما اعترف الوالد بهذا النقص فيه ثم قال فى هدوء:

- قد تكون مصيباً فيما تقول.. إن رئيسى فى العمل أبدى غير مرة عجزه عن متابعة ما أقول، ولكننى كنت أغضب حينذاك وأحسب أنه يتعمد التعريض بى أمام زملائى.

وقالت الأم: «وأحسب أنك محق أيضاً فيما ذهبت إليه بالنسبة لى. لقد حاولت مراراً أن أعبر عن رأيى خلال انعقاد مجلس إدارة الجمعية التى اشتركت فيها مؤخراً، ولكن الخوف كان يتملكنى فى كل مرة، فيضطرب الحديث ولا ألبث أن ألوذ بالصمت».

وتمثلت فى مخيلتى حينذاك صور مئات من معارفى الذين يشكون من عيوب فى الحديث متشابهة ولكنهم لا يفطنون لها.

ذكرت صديقى رجل الدين الذى كان رغم ذكائه وسعة اطلاعه لا يكاد يلقى موعظة حتى يسخر منه السامعون، أو يغطون فى النوم قبل أن يفرغ منها، وكان الدم يتجمد فى عروقه كلما دُعى إلى الاجتماع مع رؤسائه فى لجنة أو مؤتمر. ولهذا كانت تسند إليه فى كل عام وظيفة أقل من سابقتها.

وتذكرت صديقاً ذكياً نشيطاً، ضاعت منه فرص كثيرة للتقدم فى عمله، وذلك لأنه كان يتأتأ فى حديثه، ويتحاشى أن يتصل برؤسائه وأن يتفاهم معهم.

وكذلك تذكرت مدرّسة شابة جميلة، أتت إلىّ يوماً وهى تبكى، ثم ذكرت أنها لن تعطى درساً آخر فى التاريخ، لأن تلميذاتها أخذن يضحكن منها أثناء الدرس لغير ما سبب ظاهر..

فى جميع هذه الحالات، كان العيب الرئيسى مضغ الكلمات وإدماج إحداها فى الأخرى، كما كان الخوف من الكلام يعوق المتكلمين عن التعبير عما يدور بخلدهم بطريقة مفهومة واضحة.

حدثنى مدير إحدى المؤسسات عن شاب ذكى، ابتكر طريقة طريفة لزيادة الإنتاج، فلما طلب إليه أن يشرح طريقته فى الاجتماع الإدارى الخاص بهذه البحوث، خجل وتملكه الخوف من الكلام وسط جمع من كبار موظفى المؤسسة، فاعتذر عن الحديث وانسحب من الاجتماع. كان أن قام زميل له بشرح تلك الطريقة فى إجتماع آخر، فعهد إليه فى تنفيذها. ولم يلبث أن رشّح لوظيفة كبيرة، بينما ظلّ الشاب صاحب الفكرة كما هو لم يتقدم فى وظيفته.

وليست حاجة المرء إلى القدرة على الكلام الواضح المقنع وليدة اليوم، فقد فطن «ديموثيتس» إلى ذلك منذ عدة قرون، فأخذ يدرّب نفسه على إجادة هذا الفن حتى غدا أكبر خطيب فى أثينا.

وقد قضى (أبراهام لنكولن) فترة طويلة فى صدر شبابه يتدرب على الإلقاء كى يؤثر فى نفوس سامعيه، فنجح فى بلوغ هدفه وتحقيق أمنيته. وأصبح رئيس الولايات المتحدة..

وكان (تشرشل) كثير التلعثم فى حديثه وهو صغير، وكان معروفاً بصوته المنفر، ولكنه لما لبث أن تغلب على هذه العيوب وأصبح من الخطباء المعروفين.

ـ العبارة الواضحة:

ولعل من أسباب نجاح فرانكلى رزفلت، وأيزنهاور، قدرتهما على تصوير آرائهما وعرضها فى عبارات واضحة ولهجة غير منفرة.

ولا تحسبن المهارة فى الحديث والإلقاء وقفاً على الموهوبين، فقد منحتك الطبيعة كما منحتهم، جميع الآلات الصوتية اللازمة للكلام الجيّد المفهوم. ولكن الفارق بينك وبينهم أنهم يعرفون كيف يستخدمون جميع أجزاء هذه الآلات، وكيف يلائمون بينها فلا يجهد أحدها بينما تظل الأخرى عاطلة.

ولو أتيح لك أن ترى ـ بالأشعة ـ مرة كيف تحدث الأصوات عند الإنسان لرأيت أن المرء يستنشق الهواء، وقود الصوت، ثم تدفعه عضلة الحجاب الحاجز إلى أعلى، فيندفع داخل القصبة الهوائية ثم الحنجرة «الدهليز» وهو أعلى جزء فيها، ويحد مِن أعلى بوترى الصوت الكاذبين ومن أسفل بوترى الصوت الحقيقيين اللذين يهتزان بقوة اندفاع الهواء محدثين بعض النغمات. وهذه تصل إلى الفم والأنف ـ اللذين يكبّران الصوت ـ فتتحول النغمات إلى حروف عن طريق اللسان وسقف الحلق والشفتين والفك. ونطق الحروف المتحركة يكون بتغيير شكل الفم وحجمه. أما نطق الحروف الساكنة فيكون بإيقاف النغمات عند الدهليز.

والمتكلم الطليق يستخدم الأعضاء التى تشترك فى إحداث الصوت. ومعنى هذا يتنفس بانتظام، ويحتفظ بالأوتار الصوتية حساسة لينة سهلة الانثناء. وهذا يعنى أيضاً استرخاء جميع أجزاء الفم عند الكلام، وبذلك تخرج الكلمات واضحة، ويكون الصوت رخيماً قوياً. ثم تأتى بعد ذلك مسألة السرعة إذ ينبغى ألا تزيد سرعة الكلام على ١٢٠ كلمة فى الدقيقة، ولا أن تنقص عن ذلك كثيراً. على أن المتكلم اللبق يقسم حديثه إلى مجموعات من الجمل ذات مغزى. ثم يقف بين الواحدة والأخرى وقفة طبيعية يستعيد بها قدرته على الإلقاء ورخامة الصوت..

فإذا كنت تحس أن كلامك مبهم مضطرب ونبرات صوتك تثير سخرية السامع أو لا تسترعى التفاته، فجرب التمرينات التالية عشر دقائق كل يوم لمدة شهر.

١ - خذ نفساً عميقاً، ثم الهث فى سرعة ونشاط حتى تتعب. ثم حاول أن تضحك وأنت تستنشق الهواء ببطء عدة مرات. وحاول عند الزفير أن تكرر كلمتى «هات» و«هوت» ولا تيأس إذا أجهدتك هذه التمرينات فى الأيام الأولى، فإن ذلك يدل على أن عضلة الحجاب الحاجز عندك فى حاجة إلى تنشيط.

٢ - لتنشيط عضلات الحنجرة والفكين، حول رأسك فى حركات دائرية. ثم تثاءب وأدر فكّيك ببطء من جانب إلى جانب. ثم اقرأ فى همس وبسرعة حتى تتعب الأوتار الصوتية. إن بعض عيوب الكلام ترجع إلى ضعف نبرات الصوت وإلى سوء نطق الحروف التى تتكون بتحريك اللسان والشفتين والأسنان

وسقف الحلق والفكين فى أوضاع مختلفة. وهذه التمرينات مفيدة لتلافى هذه العيوب.

٣ ـ إذا كنت «أخنب» أى كان كلامك يبدو كأنه صادر من أنفك، فإن ذلك يرجع إلى أنك تسد أنفك أثناء الحديث، فتحرم نفسك بذلك من «مكبر» ومرشح مهم للصوت. هذا إذا لم تكن فى فتحتى الأنف زائدة أو غيرها من الحواجز المرضية التى ينبغى علاجها واستئصالها. وعندئذ حاول أن «تدندن» لبضع دقائق، وأن تعوّد نفسك إخراج الصوت من الأنف بالإكثار من ترديد كلمات تنتهى بالحرفين «م» و«ن» أو المقطع «إنج» مثل «عوم»، «لون» «باذنج» و«لارنج» وهكذا.

وهذه نصائح تستطيع إذا اتبعتها أن تصبح خطيباً مفوهاً.

١ ـ انظر إلى الذين تتحدث إليهم.. سواء أكانوا شخصاً واحداً أم ألف شخص.

٢ ـ افتح فمك جيداً وأنت تتكلم ودع الكلمات تخرج واضحة وبصوت عالٍ.

٣ ـ ليكن فمك خالياً من لفافات التبغ أو العلكة وما شابهها.

٤ ـ اجلس أو قف معتدلاً، بحيث تكون عضلات حلقك وفكيك مرتخية حتى تستطيع أن تتنفس وأن تتكلم بسهولة.

٥ ـ كن منبسط الأسارير، وأنت تلقى خطاباً، شديد الثقة بنفسك مؤمناً بحديثك.

فنون الكلام المؤثر ومهاراته

«الكلمة الطيبة صدقة» حديث شريف..

فى البدء كانت الكلمة..

لقد خلق الله الكون بكلمة (كن).. فكان..

وبالكلمة تنال رضاه سبحانه وتعالى..

وبكلمة مضادة يحل عليك سخطه.

وهناك كلمة تفتح فى وجهك الأبواب المغلقة..

وأخرى تسد عليك كل السبل..!.

ولا يتم الزواج إلا بكلمة قبول تنطقها العروس أو وليها..

والطلاق الذى يفرق بين الرجل وامرأته يقع بكلمة واحدة.

وكذلك الصفقات الكبرى، وحتى أصغر عمليات البيع والشراء، فالإتفاق عليها يعقد بكلمة..

وكلام تقوله فى وقته، ومكانه يرفعك إلى القمة..!

وكلمات تنطقها فى غير مناسبتها، تحط بك إلى أسفل السافلين..

وهناك كلام يتأخر فى الخروج، عند الإحتياج إليه.. ويظل حبيس صدرك، فتضيع عليك الفرصة تلو الفرصة، وتبقى مكانك، أو تنكمش، وربّما تتلاشى.

وهذه كلمة قد لا تلقى لها بالاً، فتجلسك على أرائك الجنة..!
وأخرى تنطقها بلا إهتمام فتلقى بك فى النار سبعين خريفاً!!

عزيزى القارئ ليكن كلامك مؤثراً، فكلامك طريقك إلى القمة.

- ومن العوامل التى تساعد على ذلك:

١ - استعن بالله:

إنّ الإستعانة بالله هى عمود الأساس الذى لا غنى عنه، وقد تكون الإستعانة بالنية أو الدعاء أو بالأكثار من الصدقة أو بكل هذا مجتمعاً، وكلما ظهرت قوة استعانتك بالله زادت أسباب نجاحك فى التعامل بمفتاح الحياة.

٢ - ثق بنفسك:

فمن غير الثقة سوف تذهب كلماتك أدراج الريح، فالناس لا تنجذب للإنسان الفاقد للثقة بنفسه، فلا تفكر بعيوبك كثيراً قبل الكلام بل عليك أن تركز فيما تقول أو ستقول، واعلم أنّه من الصعب أن تجد إنساناً يثق ثقة كاملة بنفسه، ولكن الفارق بين الإنسان الذى يبدو واثقاً وبين نقيضه أنّ الأوّل يقف بفكره طويلا عند نقائصه، فافعل مثله، واختر فى البداية أناساً ترى أنّهم يحترمونك للحديث معهم ثمّ تدرج لإكتساب مزيد من الثقة، وإذا لم تشعر بعدم الثقة الكافية فتظاهر بأنّك واثق من نفسك، والآخرون لن يعرفوا ذلك، ولكن لا تبالغ فى التظاهر.

٣ - اهتم بمظهرك:

كم شخصاً يتعامل معك يوميّاً؟

مهلا.. مهلا.. أعرف أنّ العدد كبير، لذلك سوف أحدد سؤالى أكثر وأقول:

كم منهم يتـاح لـه الإقـتـراب منك لدرجـة تكون فكرة عن أفكارك ومبادئك؟

أظنك تقول: إنّهم قلة قليلة.

نعم أيّهـا الصـديق فـأغلب الناس الذين نتـعـامل مـعـهم لا يمتلكون فرصة للحكم علينا إلا من مظهرنا، ومن هنا تأتى أهمية الإهتمام بالمظهر.

وهناك أوليات فى هذا السياق، منها: أن تكون مـلابسك نظيفة وحبـذا لو تم كيها بانتظام، وأن ألوانها متناسقة غير منفرة فضلاً عن بعدها عن التقاليد والموضة غير المتوافقة مع سنك أو تربيتك.

ولا تنس أن تلمع حذاءك باسـتـمرار فكونه متـسخـاً سيـقلل كثيراً من رصيدك لدى الآخرين.

٤ ـ اختيار موضع الكلام:

يجب أن تختار موضـوعاً تحب الحديث فيه ويحبه مستمعك، فكما يقول كارنيـجى: إنّنا عندما نصطاد السمك نضع له الدود كطعم؛ لأنّه يحـبـه بينمـا لو وضـعنا له أفـخـر أنواع المأكـولات لانصرف عنها.

وبعد أن تختار الموضوع عليك أن تستعد للحديث عنه بجمع أكبر قدر من المعلومات ثمّ ترتيبها فـى رأسك أو على ورقة إن كان الموضوع متشعباً، وسوف تلقيه على مسامع أشخاص يهمك أمرهم.

٥ ـ ابتسم:

إنّ الإبتسام هو الطريق السريع إلى قلب الشخص الآخر وقد

حثنا عليه الرسول (ﷺ) بقوله: «تبسّمك فى وجه أخيك صدقة».

وقد قال الصينيون: «مَنْ لا يعرف الإبتسام لا ينبغى أن يفتح متجراً».

٦ ـ حرك جسمك:

إنّ إيماءاتك وتعبيرات جسدك هى أسلحة قوية جدّاً لإعطاء مصداقية لكلامك، فكما تعرف فإن تأثيرك على من حولك يكون ٥٥٪ منه بصرياً، أى أنّه يأتى مما يراه الشخص الآخر من حركاتك، فلا تخجل من إستخدام يديك بشكل يتناسب مع ما تقول، وكذلك حركة رأسك، أو الميل بجسدك نحو المستمعين، ولا تلتفت لمن يسخر من حركتنا الجسدية المتكررة ـ وخصوصاً بالأيدى ـ كعرب أثناء الكلام، فالغرب الآن أنشأ مدارس خاصة لتعليم لغة الجسد..!

٧ ـ انظر فى عينيه:

للعين أهمية كبرى فى عملية الإتّصال فقد قال عنها الشاعر العربى:

العين تبدى الذى فى قلب صاحبها
من الشناءة أو حب إذا كان
إنّ البغيض له عين يصدقها
لا يستطيع لما فى القلب كتمان
فالعين تنطق والأفواه صامتة
حتى ترى من صميم القلب تبيان

يقول رالف إيمرسون: «العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أمّا إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنّه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة».

فلغة العيون لها قوانينها الخاصة، فهى تستطيع أن تنقل مئات الرسائل التى يعجز اللسان عن النطق بها.

وللإستفادة منها عليك بالنظر تجاه الشخص الذى تتحدث إليه لمدة عشرين ثانية فى بداية كلامك، وإذا كنت تحادث مجموعة فيجب أن تنقل بصرك بينهم فى شىء من العدل، تركز نظراتك على من تنظر إليه مدة تتراوح من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل أن تنقل بصرك عنه، ولا تركز بصرك على شخص واحد فقط، أو تحدق فى اللاشىء، فهذا يعطى إنطباعاً بفقدان الثقة بالنفس.

٨ ـ صافح بحرارة:

من الخصال الحميدة التى نقلت لنا عن الرسول (ﷺ) أنّه كان لا ينزع يده من يد مصافحه حتى ينزعه الأخير، ونقل لنا أيضاً أن كفه كانت لينة، وهذا يعنى أنّه كان رفيقاً ليناً حتى فى المصافحة، وليس كما يفهم البعض الآن ـ خطأ ـ أنّ المصافحة بحرارة تعنى اعتصار يد من يصافحك، إنّ هذا الفعل إنما ينبئ أنك شخص ضعيف تحاول التظاهر بالقوة..!

فأنفث الحرارة فى مصافحتك للآخرين، دون أن تكسر عظامهم.

٩ ـ أنتم إلى جهة ما:

إنّ أغلب الناس اليوم ـ للأسف الشديد ـ فقدوا القدرة على التمييز بين الكلام الصالح والطالح وأنصب تركيزهم على ماهية الشخص نفسه، فإذا وثقوا بالشخص استمعوا له وأنصتوا، وإذا لم يقدروه انصرفوا عن كلامه ولو كان يلقى درراً.

فلو كنت تمتلك ناصية الكلام وتجد عندك ما يستحق أن تسمعه للآخرين، فدعمه بمكانة إجتماعية مرموقة أو على الأقل محترمة ليبدأ الناس فى سماعك بعقل قابل للأخذ منك، ومن أشكال هذه المكانة:

الحصول على لقب علمى (صاحب دكتوراه.. طبيب.. محامٍ..).

أو العمل فى مؤسسة تعليمية أو إدارية يشير إليها بالبنان.

أو البزوغ فى مهنة لها شأنها (كاتب.. صحفى.. مذيع.. مؤرخ).

أو الإنتماء إلى حزب سياسى أو حتى جمعية خيرية.

١٠ ـ اختر الزمان والمكان المناسبين:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنّك تريد أن تكلمهم، اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذى تريد توصيله، فليس من اللائق أن تذهب لشخص فى مكان عمله لتحدثه فى أمور شخصية.

١١ ـ حدد الأشخاص الذين تود أن تفتح معهم جسر الكلام:

فكِّر فى الناس الذين تود أن تمد جسور العلاقات معهم،

لتستفيد من كلامهم، أو تفيدهم بكلامك، وحاول كتابة قائمة بتلك الأسماء على أن تراعى فيها التنوع فى اختيار هؤلاء الأشخاص من حيث مكان تواجدهم، ونوعية أعمالهم والأفضل أن تضم تلك القائمة: (بعض الجيران، زملاءك أو رؤساء فى العمل، دعاة أو علماء دين، أصحاب خبرات سياسية أو صحيفة، رجال أعمال، أصحاب الخبرة من كبار السن، شباباً واعداً طموحاً..).

١٢ ـ لا تنتظر التصفيق:

يقول وليم جيمس عالم النفس الأشهر: «إذا انتظرت تقدير الآخرين لواجهت إحباطاً كبيراً»؛ لذلك عليك أن تتقن أصول الحديث وفنونه تمارسها بشكل دورى حتى تصبح جزءاً من شخصيتك، دون أن تنتظر نتائج فورية لكل ما تقول، فالناس بطبعها الحالى باتوا يتمتعون بشىء ـ أو بالكثير ـ من البخل عند تعاملهم مع المبتدئين فى أى مجال، فاعرض كلامك ولا تنتظر التصفيق من المستمعين، وتذكر أنّ الرسول (ﷺ) كان أفصح منك لساناً وأقرب منك بياناً، ومع ذلك قوبل كثيراً باللوم والإنتقاد والسخرية، فلا تبتئس إذا أخذت بالأسباب التى تفتح لك بوابة الحياة ثمّ تأخرت النتائج قليلاً، وكن على يقين أنّ الله لا يضيع أجر من أحسن عملا.

فن «الحديث القصير» فى العمل

معظمنا يمضى فى عمله عدداً من الساعات تفوق تلك التى يقضيها مع أهل بيته، لذا لا يمكن أن تقتصر ساعات الدوام على العمل فقط، بل تتخللها بعض الأحاديث التى تدخل ضمن إطار

الدردشة، والتى تعد جزءاً لا يتجزأ من الحياة الوظيفية. فقد تصادف زميل عمل فى المصعد، أو تجاوره فى مكتبه أو تحضر حفلة تقيمها الشركة حيث يجتمع معظم زملاء العمل، أو تضطر لمفاوضة عملاء الشركة. ورغم ذلك يتجنب بعض الأشخاص تلك الدردشة ويشعرون بعدم الارتياح أثناء المزاح مع زملاء العمل، والسبب يعود إما لأنّهم لا يحبون الدردشة بسبب سطحية الحديث، وإما لشعورهم بعدم الأمان، حيث يجدون أنفسهم عاجزين عن معرفة ماذا ينبغى عليهم أن يقولوا.

وفى ما يأتى بعض النصائح التى تحكم فنّ الحديث القصير فى العمل:

١ ـ **الدردشة:** مفتاح القدرة على تكوين علاقات مع الآخرين والاقتراب منهم فى مجال العمل، يظهر الشخص بمظهر الواثق بنفسه. لذلك لا يمكن للمرء الاستغناء عن الدردشة فى الحياة الوظيفية، فمن لا يجيد فنّ «الحديث القصير» بحدوده الدنيا، سرعان ما يصبح بغيضاً بنظر الآخرين، لأنّ الدردشة تُعد بمثابة مفتاح لكل الأبواب المغلقة، كما أنّها تسهم فى خلق جو لطيف فى بيئة العمل.

٢ ـ **اختيار الموضوعات:** أهم شرط فى نجاح «الحديث القصير» هو اختيار الموضوعات ذات الطابع الإيجابى. ومن يجد فى الحديث عن حالة الطقس موضوعاً مستهلكاً، يمكنه على سبيل المثال البحث عن اهتمامات مشتركة بينه وبين الطرف الآخر، بحيث تكون هناك على الأقل نقطة مشتركة.

٣ ـ **تحدث عن نفسك:** تمهيداً للدردشة ينصح اختصاصيو علم النفس بأنّ يتحدّث المرء عن نفسه والأشياء التى يحبها ويفضّلها، فمن الجيِّد دائماً أن يتم التمهيد للحديث وإفشاء بعض المعلومات الشخصية، مثل ذوقه فى بعض الأمور على سبيل المثال، ومن الجمل المحتملة «يعجبنى اللون الجديد لجدران المكاتب».

٤ ـ **لا تتعمّق فى التفاصيل:** لكن ذلك لا يعنى أن يتعمّق المرء فى تفاصيل حياته الشخصية، خصوصاً الأمور السلبية التى يكون لها صدى سيِّئ، ومنها مثلاً الشجار مع الزوجة أو مرض الأطفال أو الشكاوى الشخصية التافهة. وإذا خاض أحدهم الحديث حول هذه الأمور، فقد يشعر بالإحراج الكبير بسبب صمت الطرف الآخر.

٥ ـ **ابتعد عن المحظورات:** تُعد السياسة والدين والمسائل المادية من الموضوعات المحظورة. ويفسر خبراء الإتيكيت السبب فى ذلك بقولهم إنّ «مرحلة الدردشة تخلو من المضمون»، حيث ينبغى أن يتناول «الحديث القصير» موضوعات صعوبة بالنسبة لبعض الناس، حيث أنّهم يجدون ذلك أمراً تافهاً. وقد يشعر الطرف الآخر بعدم الثقة والأمان فى حال بادره أحدهم بالحديث فى تلك الأمور، لذا قد ينسحب. ويجب تفادى هذا الأمر تماماً لدى التحدّث مع المدير أو العملاء.

٦ ـ **تلطيف الجو:** لكن قد يشعر الموظّف أحياناً بحاجة ماسة لمناقشة موضوعات مهمّة مع المدير، فى هذه الحالة ينبغى تلطيف الجو من خلال دردشة بسيطة فى بادئ الأمر. ويحذر

الخبـراء من مغبـة الدخـول فى الموضـوع مـباشـرة دون تمهـيـد. ويمكن للمـوظّف التـحـدّث مع المدير فى البـداية عن المقـصف الجـديد أو الطقس الصـيـفى تمهـيـداً لسـؤاله عن زيادة الراتب، على سبيل المثال.

٧ ـ **اللياقة والتهذيب:** من الأمور الأساسـية الواجب مراعاتها عند التـعـامل مع زمـلاء العمل وشـركـاء الأعـمال التـعامل بليـاقة وتهذيب. ولا يقتصر الأمر على المهذبين من الناس، بل يتعداه إلى التـعـامل مـع أشـخـاص فظين وغـيـر مـؤدبين، وهنا تكمن براعـة الموظّف فـى التـعـامل مـع تلك النمـاذج بأدب وليـاقـة، إذ لابدّ من وضع حدود أثناء الحديث مع هؤلاء الأشـخاص ولا ينبغى الإذعان لهم، وبما أنّنا لم نتعلّم كيفية القيام بذلك، لذا غـالباً ما نتصرّف بشكل غيـر متقن. يقـول خبـراء الإتيكيت إنّ هناك طريقـة أخـرى للتعامل مع مـثل هذه المواقف بلياقة من خلال أن تقـول مثلاً بكل وضـوح: «أشـعر بأنّ هنـاك ثمة هجـوماً فى حـديثك مـعى، وهـذا لا يعـجـبنى». وهنا سيـلاحظ الطرف الآخـر أنّه تمادى فـى الحـديث أكثر من اللازم.

٨ ـ **التـعـامل مع غـضب الآخـرين:** خـيـر مـثـال على هذه الحـالات هى المكالمات الهـاتفيـة مع شـركـاء العمل أو العمـلاء أثناء ثورة غضبـهم، ففى كثـيـر من الأحيان لا يريد الشـخص المتصل سـوى التـخلّص من الإحبـاط، لذلك من الأفـضل أن يتم تجـاهل الأمور الجـانبيـة، وقد يكون من المفيـد الاستفسـار بلباقة عـمـا حـدث. ويشـدد خـبـراء فنّ الإتيكيت على ضـرورة أن يتـدرّب

الموظّفون على كيفية التعامل مع العملاء أثناء ثورات الغضب، حيث ينبغى دائماً على الموظّف أن يحاول تفهم هذا الأمر وعدم الدخول فى نقاشات أخرى مع العملاء.

٩ ـ التحلى بسعة الصدر: كيف تتصرّف إذا صادفت عميلاً ثرثاراً؟ يؤكّد خبراء الإتيكيت ضرورة أن يتحلى الموظّف بسعة الصدر عند التعامل مع مثل هذا النموذج من العملاء الذين يميلون إلى تجاذب أطراف الحديث. فسياسة الشركات التجارية هى معاملة العميل باحترام شديد وإعطاؤه كلّ الاهتمام والأولوية، ومن هذا المنطلق لا يجوز أن يصده الموظّف ويحاول التخلّص منه بحجة الانشغال فى العمل. كما أنّه من غير اللائق أيضاً مواصلة الموظّف للعمل مرّة أخرى بينما لم ينته العميل من حديثه بعد، حيث من الضرورى أن يحظى العميل باهتمام وإنتباه الموظّف الكاملين. ومن الواجب أيضاً أن يعبر الموظّف عن إنصاته التام للعميل قولاً وفعلاً. ومن ضمن السلوكيات التى يجب على الموظّف اتباعها أثناء الحديث مع العميل النظر فى عينيه والرد بعبارات يفهم العميل من خلالها أنّ الموظّف كله آذان مصغية.

١٠ ـ ضيف العمل: ويسرى الأمر نفسه عندما يستقبل الموظّف فى الشركات التجارية ضيف عمل فى الشركة أو المكتب، فمن غير اللائق أيضاً صد الضيف الذى يرغب فى تجاذب أطراف الحديث والدردشة أو التلميح إلى العمل المكدس على المكتب أثناء التحدُّث معه، لأنّ قواعد الإتيكيت تُقدم الاهتمام بالضيف على إنجاز مهام العمل الملحة. فعند الضرورة يجب أن

تعهد إلى زميل آخر بإنجاز مهام العمل، كى يتاح لك المزيد من الوقت مع العميل، فالدردشة مع العميل أو ضيف العمل ليست هدراً لوقت العمل، بل إنّها مهمة وضرورية لوضع أساس قوى للعلاقات التجارية مع العملاء.

١١ ـ حفلات الشركات أو لقاءات العمل: فى تلك المناسبات لا يكون من السهل على الإطلاق فى بعض الأحيان ترك الشخص الذى يتجاذب المرء معه أطراف الحديث. ويُعد الانصراف من أمام الطرف الآخر بكل بساطة وتركه واقفاً هكذا سلوكاً غير مهذب. لذا يتطلب الأمر قول بضع كلمات لإنهاء الحديث بحيث لا يشعر الطرف الآخر بالإهانة والازدراء. ويقدم خبراء السلوك نصيحة بسيطة للخروج من مثل هذا الموقف المحرج، وهى الإطراء على حديث الطرف الآخر، والاعتذار منه لضرورة الاختلاط بين الضيوف، أى الانتقال إلى مجموعة أخرى فى الحفلة أو اللقاء.

١٢ ـ تغيير دفة الحديث: فى حال وجدت صعوبة فى ترك الطرف الآخر بمفرده فى حفلة الكوكتيل، يمكنك تحويل دفة الحديث إلى اتجاه آخر يلقى ترحيباً لدى الطرفين. وبالإضافة إلى ذلك يجب التشديد على أهمية أن يُظهر المرء فى مثل هذه المناسبات سلوكاً لائقاً، لكى لا يتسبب فى شعور أحد بالإهانة والازدراء.

١٣ ـ الحديث من فوق الرؤوس: ليس من اللائق فى المكاتب ذات المساحات الكبيرة تجاذب أطراف الحديث «من فوق رؤوس زملاء العمل». وعن كيفية التصرّف السليم فى مثل هذا الموقف

يقـول مـدربو الإتيكيت: «من الأفـضل أن يسـيـر الموظّف بضع خطوات ويذهب إلى زميله الذى يتجاذب معه أطراف الحـديث كى لا يـزعج الآخـرين». وإلا فـسـيـسـمع الزمـيل الجـالس بين الطرفين الحديث بالكامل، حتى إذا لم يكن يرغب فى ذلك.

١٤ ـ الحـديث أثناء تناول الطعـام: عند تناول الطعـام أثناء استراحة العمل، ينبغى أن تتجاذب أطراف الحديث مع الشخص الذى يجلس على يمـينك أو يسـارك وليس مع الشـخص الذى يجلس فى الطرف الآخـر من المائدة. وإذا كـان هنـاك شـخصـان يتنـاقـشـان فى مـوضـوع مـا على الرغم من وجـود شـخص ثالث يجلس بينهـمـا، فإنّ هـذا الشـخص يمكنه أن يقـاطعـهـمـا بهـدوء وبشكل مهـذب ويطلب من أحـدهمـا الذهاب إلى الزمـيل الذى يتحدّث معه لأنّه يشعر بالانزعاج من هذا التصرُّف.

الحوار الإيجابى مع الآخرين

ـ لماذا الحوار الإيجابى:

الحـوار هو سـلاح الإيجـابى للوصـول إلى هدفـه فـمن الممكن أن يكون الفرد متشبعاً بالإيجابية ولكنه لا يعرف طريقه نحو إتمام هذه العملية، فالحلقة الأخيرة منها للوصول إلى النتيجة المرجوة هى الحوار خاصة إذا تباينت وجهات النظر فى قضية أو أسلوب أو أولوية.

ـ ترجع أهمية الحوار إلى أنه:

- ■ أحد مكونات الشخصية الإيجابية السوية.
- ■ يحقق أكبر قدر ممكن من المكاسب فى العملية الإيجابية.

ـ ولذا فإن الحوار الإيجابى يحتاج إلى:

■ قدرة على التحبب والتودد للآخرين.

■ مهارة فى أساليب وكيفية التعرف على الآخرين والتعامل معهم.

■ مهارة فى حل المشكلات وعلاج العيوب المراد الوصول لحل لها.

■ مهارة فى مخاطبة العقول والقدرة على الإقناع.

المطلوب من المحاور الإيجابى قبل أن يبدأ الحوار:

■ أولاً ـ مجموعة من الصفات والمهارات:

١ ـ صفات إيمانية مثل:

ـ التوجه إلى الله بالدعاء للتوفيق فى الأمور.

ـ الصدق فى الكلام.

ـ حسن وصدق النية.

ـ الاعتماد على الله عزّ وجلّ فى الأمور.

٢ ـ مهارات حركية مثل:

ـ فهم طبيعة المحاور الذى يحاوره ومستوى فهمه للأمور.

ـ الوعى بطبيعة الزمان والمكان والبيئة المحيطة والمجتمع.

ـ تحديد الهدف بدقة من الحوار.

ـ مناقشة الأفكار السلبية له والرد عليها.

ـ الموازنة بين مكاسب وأضرار الحوار المتوقعة.

٣ ـ مهارات ثقافية مثل:

ـ معرفة كل شىء عن الأمر أو الحوار ومعرفة شىء عن كل شىء (ثقافة عامة).

ـ الإلمام الجيّد بموضوع الحوار.

ـ حسن تنسيق الأفكار والأسانيد والبراهين.

ـ عرض الأسانيد بالتدريج وإقرار المبدأ فى نهاية الحوار.

ـ البدء فى الحوار بالمسلمات ولا يبدأ بلفظ الخلاف.

ـ الصعود والنزول لمستوى المحاور.

٤ ـ مهارات خلقية مثل:

ـ بشاشة الوجه وحسن الاستماع، يقول الرسول ﷺ: «اطلبوا الخير عند صُباح الوجوه».

ـ عدم اللجوء إلى الاستئثار بالحديث والاستعراض فى الكلام.

ـ احترام الطرف الآخر مهما كان مستواه أو حالته أو سنه أو مستوى فهمه.

ـ الاعتراف بالخطأ، فكسب القلوب خير من كسب المواقف.

ـ عدم الغضب.

٥ ـ مهارات ذهنية مثل:

ـ حضور العقل وسرعة البديهة.

ـ سعة الأفق.

- التركيز الذهنى فى القضية وموضوع الحوار.
- الترتيب العقلى للأفكار وتسلسلها ودقة عرضها وفهمها.

٦ ـ مهارات بيئية مثل:

- توظيف البيئة فى خدمة الحوار.
- الإلمام بواقع البيئة والمتغيرات المؤثرة فيها.
- مراعاة ظروف المكان والزمان وحالة الطرف الآخر (المحاور).

٧ ـ مهارات نفسية مثل:

- سعة الصدر وعدم الضيق والتبرم والضجر.
- الثبات وعدم الاهتزاز.
- التهيؤ النفسى للحوار.
- القدرة على حسن توظيف الجوارح وضبطها.

■ ثانياً ـ معرفة من يحاور فهل هو:

- هادئ الطباع عصبى يؤمن بوجهة نظر محددة.
- منفعل متصيد للأخطاء جبان.
- منشغل ثرثار طفل فى تصرفاته.
- حزين متعال متهور.
- متعجل متصلب فى رأيه عنيد.
- حاد حساس مغرور.

- لين مُحبط قلوق.

- حزين مدعى بالشىء نرجسى.

- سعيد مهول.

إياك و...... أثناء الحوار:

١ ـ الخروج عن الموضوع:

سواء أكان ذلك من جانبك أو من جانب الطرف الآخر ويتم ذلك بالانسياق والسير وراء نقاط عارضة فى الحديث والاستغراق فيها كأنها أصلية فى الحوار أو الدخول فى تفصيلات لا علاقة لها بالموضوع.

■ وهذا يحدث لأنك بلا شك:

- لا تعرف الهدف الحقيقى من الحوار أو لم تستوعبه داخلك بعد.

- متأثر بخلفيات سابقة أو منشغل بقضايا وأمور فرعية.

- تنفعل فى أمور غير أساسية فى الحوار فتترك الأصل وتتمسك بالفرع.

■ ولذا لابدّ لك من:

- وضع هدف الحوار أمام عينيك ومكتوباً إن أمكن ذلك.

- التوقف كل فترة ومراجعة الهدف وصحح الموقف إن خرج عن المرسوم له.

- الاتفاق مع الطرف الآخر على مراجعة الهدف كل فترة أو فقرة.

- سجل النقاط الفرعية والمستجدة واتفق مع الطرف الآخر على مناقشتها مرة أخرى حتى لا تخرجكم عن هدف الحوار الأساسى.

٢ - الغضب والانفعال:

وهو يجعلك تخرج عن هدف تحقيق جوهر الحوار ويجعلك غير مستعد للاستماع لحقائق الطرف الآخر ويبعدك عن التركيز اللازم فى الحوار ويقيم حاجزاً نفسياً بينك وبين الطرف الآخر.

■ وهذا يحدث لأنك:

- هذه هى طبيعة شخصيتك.

- فى حالة نفسية مؤقتة سابقة للحوار أو أثناءه.

■ ولذا لابدّ من:

- ضبط نفسك وأن تتوقف عن الحوار إذا انتابك شعور بالغضب والانفعال.

- استعن بالله وتذكر عواقب الغضب.

- اعتذر للطرف الآخر عند غضبك أو انفعالك.

- لا تغضب، لا تغضب، لا تغضب ولك الجنة.

٣ - العناد والتكبّر:

■ وتجده عندما:

- يرفض الفرد الأدلة والحجج.

- يسخر من محدثه أثناء الحوار.

- يُبدى عدم الاهتمام بما يُقال.

- يجلس بانتفاش أو بارتخاء يشير إلى الاستهانة.

- يلتقط النقاط الفرعية ويستطرد فيها ويستعرض فى الكلام.

- يقاطع محدثه ولا يترك له فرصة كافية للحديث ويحاول أن يستأثر هو به.

- يؤول الحوارات بما يخفى الحقائق ويضيعها.

■ وهذا يحدث لأن الفرد به:

- طباع غير سوية تحتاج إلى تربية إيمانية قلبية.

- تأثر من موقف ما.

- خلفيات غير جيّدة عن موضوع الحوار.

- تصور خاطئ بأن هذا الأسلوب يحقق هدفه.

■ ولذا لابدّ من:

- إياك والكبر فما من فرد فى قلبه ذرة كبر إلا حرمت عليه الجنة.

- أخلص عملك كله لله وكن صادق النيّة فى ذلك.

- إيجاد الأدلة الواضحة بدون لبس.

- الحسم فى الأمور والمواقف وبصورة واضحة تعطى قوة الدليل والبعد عن الغطرسة.

٤ ـ بالإضافة إلى:

ـ سوء الاستماع.

ـ عدم الانتباه للحركات الجسدية للطرف الآخر.

ـ عدم التعبيرِ عن المشاعر فى الشكل والصوت.

ـ عدم توجيه الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات.

ـ التسرع فى التقييم والتعليق.

ـ تكرار النصح والإرشاد.

ـ اللجوء إلى استدراج الشخص فى الحديث.

ـ التركيز على الأخطاء.

ـ المجادلة.

■ وأخيراً:

إذا كنت تريد أن ينفض الناس عنك ويسخروا منك عندما تتحاور وتتكلّم معهم.

ـ لا تعط أحداً فرصة التحدث وتكلّم بدون انقطاع.

ـ إذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث لا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع وقتك فى الاستماع إلى حديثه السخيف.

ـ اعترض فى منتصف كلامه.

ـ اتخذ أعداء لك بأن تقول لأى واحد: أنت غلطان.

- استخدم الإهانة فالجروح تلتئم والإهانة لا.

- قم بتعلية صوتك فإذا تعالت الأصوات انحط مستوى المناقشة.

- لا تقل آسف، فأصعب كلمتين على النفس هما: أنا غلطان.

- كن جباناً فى إيجابيتك، فالشجاع يموت مرة واحدة والجبان يموت ألف مرة.

- استخدم كلمة «أنا» دائماً.

- الحماس بدون العلم فهو هوس.

- اللامبالاة.

٩ طرق لإكتساب فن المجاملة

من الضرورى أن تعرف كيف تجامل الناس، إذ بدون ذلك لا تستطيع أن تكسب احترامهم.

وبدون أن تكون لك قدرة على استمالة الآخرين، كيف يمكن أن تكون لك شخصيّة جذّابة؟

والسؤال الذى يطرح هنا: ما هى المجاملة؟

إن البعض يظن أن المجاملة تتلخّص فى أن لا تكون غليظاً فى التعامل مع الآخرين.

إلاّ أن ذلك هو الجانب «السلبى» منها، وهنالك جوانب "إيجابية" لابدّ من مراعاتها. مثلاً، تتضمن المجاملة المقدرة على تحويل مجرى النقاش إلى الوجهة التى تلذ لمحدّثك ومحاولة كسب قلبه، قبل فرض رأيك عليه.

وطبيعى أن تلك ليست مشكلة مستعصية فى التعامل مع صديق تعرفه معرفة وثيقة، تفهمه حق الفهم. ولكن ماذا عساك أن تفعل لتتجنب إيذاء شعور شخص لا تعرف طبيعة أحاسيسه؟

إن المجاملة كالصداقة من الميسور التدرب عليها متى عرفت سرّها. وشأنها شأن كل عادة أخرى، متى اكتسبت رسخت وأصبح من العسير اقتلاعها.

وإليك فى ما يلى تسع طرق لاكتساب فن المجاملة:

أولا: حاول دائماً أن تروى للآخرين ما يلذ لهم مما سمعت أو قرأت، ولا تهمل المجاملات العابرة التى تتضمن المديح المخلص الصادق.

ثانياً: اجتهد فى أن تتذكر الأسماء والوجوه، والأغلب أن الذين لا يفتأون يقولون: «إننى لا أستطيع تذكر اسم هذا الشخص» هم فى الواقع أكسل من أن يحاولوا اكتساب فن المجاملة. فلكل إنسان المقدرة على تثبيت الأسماء والوجوه فى ذهنه، ولكن الرغبة القوية فى تحقيق هذا ينبغى أن تتحقق أولاً، ثم التدرب على الباقى.

ثالثاً: إذا وضع الناس ثقتهم فيك، فانهض بها، ولا تكشف أى سرّ ائتمنوك عليه.

رابعاً: التزم ما أمكنك ضمير المخاطب فى مناقشاتك، وبنمو اهتمامك بالآخرين، وكل ما يعود عليه أو يتصل به، ستجد نفسك مدفوعاً إلى الإقلال من ضمير المتكلم.

خامساً: لا تسخر من الآخرين ولا تستهزئ بهم. بل، على

العكس اجعل دأبك أن تشعرهم بأهميتهم.

سادساً: اكتسب المقدرة على القول المناسب فى الوقت المريك. والمراد بهذا أن تمحو الإحساس بالنقص من نفس الشخص الآخر وتشعره: «أننا يجمعنا العيش فى سفينة واحدة».

سابعاً: إذا اتضح لك أنك مخطئ فسلّم بذلك، فأفضل الطرق لتصحيح خطأ ما أن تعترف به فى شجاعة وصراحة.

ثامناً: استمع أكثر مما تتكلم، وابتسم أكثر مما تتجهم، واضحك مع الآخرين أكثر مما تضحك منهم، وتوخَّ دائماً ألاّ تخرج عن حدود المجاملة.

تاسعاً: لا تنتحل قط العذر لنفسك قائلاً: «لم أكن أعرف»، فالجهلِ بالقانون لا يعفى من عقاب خرقه. والشىء نفسه ينطبق على المجاملة. فطبيعى أن الجاهل باللباقة يؤذى المشاعر بغير علم، وأن الشخص الأنانى يجرح بغير إدراك، لكن ما جدوى الاهتمام بالمسببات ما دامت النتيجة واحدة؟!

واعلم أن المجاملة، أمر لا غنى عنه، حتى لقد اعتبرها خبراء العلاقات الإنسانية وأصحاب الأعمال فى المقام الأول بين الصفات التى لابدّ منها للنجاح، وقال أحدهم: «إن الموهبة شىء عظيم، ولكن المجاملة شىء أعظم».

فإذا أردت أن تحصل على مفتاح النجاح، فتدرّب على الطرق التسع التى أسلفناها، واعمل بها، وسوف تدهش لمدى النجاح الذى يكلل صلاتك بالناس، ولمدى السرعة التى تكسب بها الفرص.

ولابدّ هنا من أن نذكر أن المجاملة مطلوبة دينياً وقد جاء التعبير عنها بكلمة: «المداراة» فقد روى عن رسول الله (ﷺ) قوله: «أمرنى ربّى بمداراة الناس كما أمرنى بأداء الفرائض».

وروى: «مداراة الناس نصف الإيمان، والرفق بهم نصف العيش».

وروى أيضاً فى تفسير قوله تعالى: (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْناً) «أى للناس كلّهم مؤمنون، ومخالفهم، أمّا المؤمنون فيبسط لهم وجهه، وأما المخالفون فيكلّمهم بالمداراة لاجتذابهم إلى الإيمان».

ولقد اعتبر الإمام على (رضي الله عنه) (المدارة ثمرة العقل) وقال إنها (عنوان العقل مداراة الناس).

وقال: (رأس الحكمة مداراة الناس).

واعتبر أن «سلامة الدين والدنيا فى مداراة الناس».

وروى عن رسول الله (ﷺ) قوله: «ثلاث من لم يكنّ فيه لم يتم له عمل: ورع يحجزه عن معاصى الله، وخُلق يدارى به الناس، وحلم يرد به جهل الجاهل».

تعلم فن المحادثة

المحادثة فن قائم بذاته، وهو فى ذلك مثل فن الخطابة يحتاج المرء إلى التمرين عليه باكتسابه.

فما دام لا يوجد فعلاً سبيل للاحتكاك بذهن إنسان آخر إلاّ بالكلام، فلابدّ من تحسين هذا السبيل لكى يعطى ثماره.

ولذلك كانت المحادثة بحاجة إلى التمرين الصحيح، حتى لا يأتى النقاش جدالاً، الأمر الذى لا يؤدى إلى أية نتيجة.

إن المحادثة الجيدة بحاجة إلى اللباقة، والالتزام باحترام الرأى الآخر، وتعلم أسلوب الكرّ والفرّ، وحسن التوقيت، وبراعة قولبة الجملة، والابتعاد عن الإهانة والشتم، وعدم رفع الصوت بلا سبب، وتجنب تحقير الآخرين.

كما أنها بحاجة إلى معرفة نقاط الاتفاق للانطلاق منها إلى حل نقاط الخلاف.

وفى الحقيقة فإن القدرة على كسب الآخرين أمر مهم جداً. وإن نحن لجأنا إلى أساليب ذوى الإقناع، لاستطعنا شقّ حياتنا اليومية بمقدار أوفر من النجاح.

وفى ما يأتى عرض لبعض الطرق التى تعيننا على أن نكون أكثر إقناعاً فى المواقف اليومية:

■ أولاً - امنح نفسك خير مظهر:

إذا كنت تجمع تواقيع على عريضة، فهل من الضرورى أن ترتدى ثياباً أنيقة، أو أن هذا ثانوى لأن الناس يهمها ما تقول أكثر مما تلبس؟

يقول أحدهم فى بلدة صغيرة حيث كنت أعيش: اعتاد رسام أن يرتاد دار البلدية لإبداء آرائه فى مختلف المسائل المحلية، وكان يدخل القاعة فى ثياب رثة تخللتها الألوان هنا وهناك، معلناً ازدراءه للمواطنين المتأنقين. وطالما قال: إن الناس لو كانت لهم عقول راجحة لاكتشفوا قوة حجته بصرف النظر عما يلبس من ثياب. إلاّ أن الناس صمّوا آذانهم عنه سنة بعد سنة، مما

حداه على الظن أنهم مغفلون.

نحن ننزع إلى الظن أننا نتأثر بما يقوله الآخر أكثر من تأثرنا بمظهره، غير أن التجارب تدحض هذا الاعتقاد. ومن هذا القبيل اختبار أجراه عالم النفس «شيلى شايكن» على ٦٨ متطوعاً فى جامعة مساتشوستس فى آمهرست، فتبين أن الأكثر أناقة وجاذبية بينهم هم الأشد إقناعاً.

■ ثانياً ـ تعاطف مع المستمع:

تصور أنك تحاول بث الحماسة فى مجموعة من الأحداث فى حملة نظافة محلية، فما هى الطريقة لإثارة اهتمامهم ببرنامجك؟

لقد وجد الباحثون أننا، فى محاولة تعديل أذواق الآخرين مواقفهم، لابدّ لنا من التعاطف وإياهم قبل طرح آرائنا عليهم، وبعض التفسير آتٍ من نزعة طبيعية لدى الناس إلى تصديق ما يقوله «واحد منهم».

ولذلك فإن أكثر البائعين نجاحاً هم الذين «يقلدون صوت الزبون، وحركاته، ووقفته، وحالته النفسية، وربما شهقوا وزفروا مثله من غير قصد»، وهذا من شأنه إحداث الأثر الأكبر فى الزبون.

■ ثالثاً ـ اعكس تجارب المستمع:

إذا كنت تريد زيارة الزوجين اللذين انتقلا حديثاً إلى جيرتك بغية كسب دعمهما لأحد المشاريع المحلية، فما أفضل الطرق لإثارة اهتمامهما؟

إن غير المتمرس يقفز تواً إلى موضوعه الرئيسى، أما

صاحب الخبرة فيحرص بادئ الأمر على إشاعة جو من الثقة بينه وبين الآخر. فإذا عبّر المستمع عن قلقه حيال أمر ما، فإنه يحاول إقناعه أن يعطى جواباً كالآتى: «إنى أفهم ما الذى يبعث لديك هذا القلق، ولو كنت مكانك لراودنى الشعور نفسه». إن جواباً كهذا يكشف عن احترامنا لمشكلة الآخر، ولابدّ أن يخلق جواً من الثقة فى ما بيننا.

كما أن صاحب الإقناع يتفهم اعتراضات المستمع على آرائه بدل أن يدحضها. ويجدر به أن يعيد صياغة هذه الاعتراضات بوضوح وإظهار حسناتها قبل الانتقال إلى الدفاع عن آرائه هو وإظهار تفوقها.

ويروى عن وكيل شركة تأمين أنه أقر رأى زبون يقول إن التأمين على الحياة ليس استثماراً حكيماً فقال: «الحق معك يا صديقى، إنه استثمار لا يمتّ بأى صلة إلى الحكمة». ومضى يقول إن للتأمين على الحياة أهدافاً غير الاستثمار، فهو يحمى المرء فى وجه الكوارث والأحداث المحتملة والممكنة، وكانت النتيجة أن الزبون قبل شراء قسيمة التأمين على الحياة.

والواقع أن دراسات عدة أُجريت حول هذا الجانب من عملية الإقناع، وبيّنت أن الإصغاء الحسن إلى رأى المستمع يجب أن يتم قبل عرض آرائنا عليه.

■ رابعاً ـ الجأ إلى ذكر الأمثلة واذكر قصص الآخرين وتجاربهم:

يقول القرآن الكريم: ﴿**لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لأُوْلِي الأَلْبَابِ**﴾ **(يوسف: ١١١)**.

وفى بعض الأحيان يكون ذكر الخبرة الشخصية مؤثراً جداً، ذلك إن اللجوء إلى الخبرة الشخصية من شأنه إحداث أثر أقوى لدى المستمع. ومن هذا القبيل أن طبيبى نصحنى مرة بأخذ عقار معين لمعالجة علّة بسيطة. وحين سألته هل لذلك الدواء آثار سلبية، حدثنى قليلاً عن تركيب الدواء، ثم أضاف أنه هو نفسه يتناوله، وكان ذلك كافياً لإقناعى.

كيف تتحدث مع الآخرين بدون خجل؟

يؤدى الخجل من التحدث أمام الناس إلى العزلة والابتعاد عن المجتمع، ويفضى إلى كبت الأفكار والرؤى التى قد تكون مثيرة للاهتمام.

وهذا الداء قد طال الكثير من الناس حتى الذين يشغلون مواقع هامة فى مفاصل الحياة الاجتماعية.

يقول أحد الشباب الذى كان ذهنه مليئاً بالأفكار والإبداعات: شعور بالقلق يراودنى كلما أريد التحدث أمام الناس، وسؤال يتكرر مراراً قبل أن اشرع بالكلام، هو: هل أتحدث أم لا؟ وهل أنا قادر على بيان ما أريده بالصورة المطلوبة؟ بمجرد انطلاقى بالكلام كنت أنسى ما أريد التحدث عنه، ويبتلّ قميصى من الخجل، ولا افهم الآخر بما كنت أريد إفهامه إيّاه.

وفيما يلى شرحاً موجزاً لطرق عملية يمكن من خلالها تقوية فن البيان وتعلّم طرق التحدث إلى الناس:

١ ـ لا تنسى أن كل فن قابل للتعلم مع الممارسة والتدريب والتدريب.

٢ ـ إن كسب الثقة بالنفس والقدرة على التفكير بهدوء أثناء التحدث إلى الآخرين ليس أمراً صعباً كما يتخيل أكثر الناس.

٣ ـ انك عندما تتحدث أمام الناس من المفترض أن تفكر بشكل افضل لأنّ استماعهم إليك يعنى تقديرهم لك وهذا أمر ينبغى أن يسعدك ويزيد من قدرتك.

٤ ـ لا تنس أن تتحدث بفرح.

٥ ـ الإحاطة بما تريد أن تتكلم عنه.

٦ ـ تخطيط لكيفية التحدث.

٧ ـ تحدث للناس وانظر إليهم وكأنهم مدينين لك وجاءوا ليتوسلوا إليك طلباً لتجديد مهلة الدفع.

٨ ـ افضل أنواع الدفاع هو الهجوم فهاجم مخاوفك وقد جاء فى الأثر: إذا خفت شيئاً فقع فيه.

٩ ـ لا تعبث بملابسك، ساعتك، قلمك عندما تتحدث.

وإذا أردت أن تتحدث أمام جمهور فأليك هذه الإرشادات:

١ ـ شدد على الكلمات المهمة واذكر الكلمات غير المهمة بسرعة.

٢ ـ غيّر طبقات صوتك أثناء الحديث.

٣ ـ غير معدل سرعتك أثناء الكلام.

٤ ـ توقّف قبل وبعد الأفكار المهمة لتوكيدها.

٥ ـ اكثر من المرطبات وقلل من تناول الطعام.

٦ ـ القليل من الملح أو نكهة الليمون ستغنيك عن الماء، وتمنع من جفاف الفم.

٧ ـ لا تبتدأ بالعجلة، فهذه هى السمة المميزة للمبتدئ.

٨ ـ استنشق نفساً عميقاً، تطلّع إلى جمهورك للحظة وان كانت هناك ضجّة توقف قليلاً حتى تنتهى ويهدا الناس.

٩ ـ استعمال الأسئلة لافتتاح الموضوع واستدراج الجمهور إلى التفكير معك.

١٠ ـ هناك قول قديم يتحدث عن الممثلين، وهو يقول: تعرفهم من خلال دخولهم وخروجهم أى إلى خشبة المسرح، فحاول أن يكون ختام كلامك كلمات خفيفة ولطيفة وجميلة، واتركهم دائماً يضحكون بسعادة عندما تقول لهم وداعاً.

الإفراط فى التحدث عن الذات:

لا هوية محددة للثرثار، فقد يكون قريباً وصديقاً أو زميلاً أو عابر سبيل.

فى حضرته، يجد الإنسان نفسه مرغماً على سماعه يحكى ويرغى وينطق لساعات كاشفاً عن أدق تفاصيل حياته، من دون أن يترك مجالاً للآخرين لإبداء رأيهم أو حتى الاعتذار عن السماع. هناك من يعتبر التحدث عن الذات عيباً كبيراً وعادةً سيئة، فى حين يعتبره قسم آخر ميزة جيدة أو نوعاً من «فضفضة» الهموم؟

يحتاج كل إنسان إلى التعبير عن أفكاره ومشاعره بشكل أو

بآخر، فهذا أقل ما يمكن أن يفعله فى إطار الحفاظ على العلاقات الاجتماعية الطبيعية واستمراريتها. نحتاج أحياناً إلى شخص نخبره همومنا ومشكلاتنا، نحكى له عن أحلامنا وأمنياتنا ورغباتنا ونكشف له أسرارنا، نحتاج إلى شخص نشعر بأنه يفهمنا ويستمع لنا من دون أن يملى علينا ما يجب فعله أو ينتقد أخطاءنا وأحلامنا ويسخر منها أو يصدر أحكامه علينا. باختصار، نحتاج إلى أن نروى قصة حياتنا إلى أشخاص يكونون قديرين وجديرين بالثقة التى نمنحها لهم.

التحدث عن الذات واطلاع الآخرين على تفاصيل الحياة الشخصية وأسرارها، هو فى الواقع محاولة من قبلنا للتعرف أكثر إلى ذاتنا، وإعادة تَرتيب أحداث تاريخنا لتتماشى مع ظروف الحاضر وإطار العلاقة المرسومة مع محدثنا. إنها باختصار، عملية ربط الأحداث فى ما بينها لكى نفهم معناها، قبل أن ينجح هذا الآخر فى فهمها.

أن تروى قصة حياتك لشخص آخر هو دليل رغبتك فى رسم الشخصية التى تراها فى نفسك فى مخيلته. من خلال التحدث عن ذاتك تبتكر حقيقة جديدة قابلة للتفاعل، فتبدو كأنها تمدك بقدرة التحكم فى وجودك فى هذا العالم.

كلام من دون معنى

أحياناً، نحب أن نخبر، وبالتفاصيل المملة، عما جرى بصرف النظر عن هوية الشخص الذى نحدثه، قد يكون قريباً لنا أو مجرد زميل أو عابر سبيل التقيناه صدفة فى مكان ما. لكننا لا

نكشف أسرارنا ولا نعبر عن حقيقة مشاعرنا لأى شخص كان، وإنما نختار من يوحى لنا بالثقة نشعر معه بالراحة والاطمئنان. فى هذا الإطار، يشير المحلل النفسى «سافيريو توماسيلا» إلى أن دفة الاختيار غالباً ما تميل نحو أصحاب الوجوه المبتسمة والشخصية اللطيفة، وفى حال تعذر وجودهم، نتجه نحو الأفراد الذين كوّنوا فكرة سيئة عنا، لنوصل لهم صورتنا الجديدة التى رسمناها بأنفسنا.

نقوم أيضاً بانتقاء ما نريد أن نقوله لهذا الآخر، فالحوار عادة ما تتم برمجته وتوجيه بناء على رد فعل محدثنا وشخصيته، فإذا لاحظنا مثلاً تململه سوف نلجأ إلى إنهاء الحديث فوراً. يعتبر المحللون أن أغلبية الحوارات التى تجرى على الهاتف أو فى الشارع، تطول وتمتد فتفرغ من فحواها القيّم، وقد تضر فى العلاقة بين المتحاورين، لأن التواصل الحقيقى ينقطع بينهما فيعجز المستمع عن إبلاغ المتحدث بانزعاجه من كلامه الفارغ أو من احتكاره للكلام طيلة الوقت. تتميز العلاقات الناجحة بين الأصدقاء والزملاء بالمبادلة بالمثل، إذ يحصل تبادل أسرار ومشاركة بالخصوصيات.

يرى «جيرار أبفيلدورفير»، محلل ومعالج نفسى، أن الأسرار الشخصية لا يمكن إلا أن تكون متبادلة، لأن من يتقبلها لابد أن يقدم بدوره ما يوازيها أهمية. لكن المبالغة فى التحدث عن الذات والاستعانة بالمخيلة، كى لا نقول الكذب، لإعطاء الحوار مزيداً من الأهمية، لا يشجع المستمع على مبادلة المتحدث الكلام ذاته. بل

على العكس، سوف يتولد لديه شعور بأنه مرغم على كشف أسراره، في الوقت الذي ربما لا يرغب في فعل ذلك.

التحدث هرباً من الذات

يعتبر البعض أن التحدث عن الذات أو الفضفضة وكشف الأسرار الدفينة هو فعل جيد، لا بل ميزة حسنة، في حين يرى قسم آخر الإفراط أو المبالغة في الكلام عن الذات بمثابة عيب كبير. وقد تسوء الأمور وتتحول إلى مشكلة في ما لو أثار كلامنا حفيظة المستمع لنا، أو تم فهمه خطأ أو قام أحدهم بتحوير الكلام الذي جاء على لساننا، حتى بات يشكل تهديداً لنا وإزعاجاً للمحيطين بنا، ما يحتم علينا تعلم كيفية التحدث بشكل مقتضب والحرص على عدم كشف كل الأوراق، وترك المجال للآخر لكي يعبر عن رأيه ويستعيد أنفاسه.

يقول فريديريك نيتشيه: «إن الإفراط في التحدث عن الذات قد يكون وسيلة للاختباء أو لإخفاء شيء ما». وربما يؤشر أيضاً إلى الفراغ الفكري، إذ لا يجد الشخص ما يحدث به الآخر سوى تفاصيل حياته، أو قد يكون دليل قلة الثقة بالذات، لأن المبالغة في الكلام تعني حتماً قلة الثقة بالنفس. عندما يكون لدى الفرد قاعدة قوية من الثقة بالذات، ينعكس ذلك على علاقته بالآخرين، من خلال قدرته على اعتماد الصمت الإيجابي أو الصمت التأملي، فتتولد لديه رغبة في الاستماع لهم وتقبل آرائهم ومشاعرهم، وتخف في المقابل ثرثرته. لكن، الثقة المفرطة بالذات تأتي كتعويض عن شعور داخلي بقلة الثقة بالذات وعدم

تقدير القيمة الذاتية.

هناك من يرى أن التحدث عن تفاصيل الحياة الشخصية ليس سوى محاولة لإثبات صدق النوايا والصراحة تجاه الآخرين. لكن، هذا التفسير لا يصح دائماً، إذ إن الإفصاح عن التجارب الشخصية والمغامرات الخاصة، غالباً ما يزعج الآخرين، فهو يؤشر إلى السعى إلى انتزاع اعتراف منهم والحصول على تعاطفهم. ولعل التحدث عن الذات ليس سوى علامة واضحة لحب الأنا، هذه الأنا التى تثير حفيظة الكثيرين. لا يمكن استخدام استراتيجية التحدث عن الذات كوسيلة لسحق الآخرين أو إثارة اهتمامهم أو السيطرة عليهم فقط. فالمشكلة تظهر عندما نبدأ فى الإكثار من الكلام عن حياتنا والغوص فى تفاصيلها لدرجة ننسى فيها أن نستمع بدورنا للشخص الآخر الذى نحدثه.

الصراحة

كيف يمكن أن نتصرف عندما نجد أنفسنا أمام شخص لا يستطيع أن يكبح لسانه؟ الأمر فى غاية البساطة، إعتماد الصراحة معه وإخباره بأن كلامه لا معنى له أو أنه يحتكر الحديث كله. فى الإجمال، يساعد الوضوح والصراحة فى توطيد العلاقات بين الناس، لكن فى البداية قد يعطى نتيجة معاكسة تؤدى إلى انقطاع العلاقات أو حصول فتور. ردُّ الفعل هذه تؤكد وصول فحوى الرسالة إلى هذا الثرثار الذى لا يعرف متى يتوقف عن الكلام، وفهمه بأنه تخطى الحدود ومنبع الآخرين من التعبير بدورهمم عن أفكارهم.

الكلام بسرك

فى حال لاحظت أنك أكثرت الكلام، لا تنتظر/ تنتظرى، رؤية علامات الاستياء فى عينى مستمعك للسيطرة على فيض كلامك، بل سارع/ سارعى إلى التوقف قليلاً، والتأمل قبل الارتكان إلى صوتك الداخلى والاستمتاع بهذا الصمت الإيجابى. يجب أن تتقبل/ تتقبلى فكرة محاورة الآخرين والاستماع لهم من دون مقاطعتهم لطرح الأسئلة، وتفهم صمتهم أحياناً. احرص/ احرصى أيضاً على الحفاظ على حديقتك السرية وعدم البوح بكل خفاياها فوراً، لاسيما إذا كانت حديقة حياتك العاطفية والزوجية. لا تتسرع/ تتسرعى فى اطلاع الآخرين على مشكلاتك مع شريكك، فلا حاجة لك إلى فعل ذلك، لاسيما أنها مشكلات شخصية لا تهم سوى المعنيين بها. حاول/ حاولى أن تستمع/ تستمتعى إلى ذاتك، قبل أن تبحث/ تبحثى عن شخص آخر لتبوح/ لتبوحى له بأسرارك. تساعد فترات التأمل والعودة إلى الذات فى حل الكثير من مشكلاتنا والتخلص من همومنا بمفردنا. حاول/ حاولى أن تسأل/ تسألى عما إذا كان كلامك يهدف إلى الحصول على معلومة ما أو إيصال رسالة ما، أم أنه مجرد كلام فارغ لا داعى له لأنه يزعج الآخرين. وبدلاً من التفتيش عن شخص يستمع إليك، يمكن اللجوء إلى القلم والورقة لتفريغ ما لديك من كلام، كما يمكن حالياً الاستعانة بشبكة الإنترنت وكتابة يومياتك فى المدونات الشخصية المعروفة بـ «البلوغيرز»، التى يستطيع الكثيرون الوصول إليها وقراءتها.

٥ لا تحاورهم كى لا يقاطعوك

هناك خمسة أشخاص يجدر بنا أن نحاول تجنب التحدث إليهم. فالحوار مع هؤلاء قد يدخلنا فى دوامة الحوار العقيم وغير المريح حيث تكثر فيه مقاطعات المتحدث التى تفسد على الجالسين متعة الحديث. فالحوار يصبح مملاً إذا لم يلتزم أحد أطرافه بالآداب المعرفة وفى مقدمتها حسن الإنصات من دون مقاطعات غير مبررة. وسنتطرق إلى هؤلاء الأشخاص الخمسة الذين نسعى إلى تحاشيهم بقدر الإمكان، مسلطين الضوء على رأى أسلافنا العرب فيهم وبطريقة التعامل المثلى معهم:

١ ـ **الجاهل:** الجاهل هو الذى يظن دائماً أنه على حق. والجاهل الذى نقصده هنا هو الشخص الذى يقحم نفسه فى كل نقاش من دون أن يتحقق من طبيعة المشاركين، ولا يأبه بصورته أمامهم، فيشرع فى طرح آرائه ومعتقداته وربما يدافع عنها بقوة قبل أن يتبين له مدى إلمام المشاركين بالموضوع، فقد يكون لديهم من المعلومات ما يجيب عن أسئلتهم لو أنه منحهم آذانا مصغية. ولذلك نجد أن الجاهل هو من أكثر الناس اقتحاماً للحوارات وأكثر هم مقاطعة لحديث الآخرين، وربما تكون المشكلة نفسية إذ يجد أن شعوره بالنقص (نقص المعلومات) يدفعه إلى محاولة إثبات وجوده فيقاطع المتحدثين وربما يبالغ فى معارضتهم حتى يكاد ينطبق عليه المثل الشائع «خالف تعرف». ونتذكر هنا قول الخطيب البغدادى عن أبى قلابة الذى قال: «لا تحدث الحديث من لا يعرفه، فإن من لا يعرفه يضُّرهُ ولا ينفعه». ولذا فيجدر

بالمتحدث الواعى أن يلتزم السكوت فى حديث يشارك فيه هذه الفئة من الناس، حتى لا تضيع مداخلاته القيمة وسط الحديث الصاخب والمقاطعات المتكررة.

وقد قال الشاعر أبو العباس الناشىء:

إذا بليت بجاهل متحامل يجد المحال من الأمور صوابا

أوليته منى السكوت، وربما كان السكوت على الجواب جوابا

وقال القحطانى:

احذر مجادلة الجاهل، فإنها تدعو إلى الشحناء والشنآن

ونحن هنا لا ندعو إلى التكبر على هذه الفئة من الناس، فقد يسىء البعض الفهم فيتكبر، من دون أن يشعر، فيقع فى خطأ أكبر.

٢ ـ **المعرض عن الاستماع:** عندما نصر على محاورة المعرض عن الاستماع إلينا فإننا نعرض أنفسنا لاحتمالية التعرض إلى مقاطعات كثيرة. فهذا الشخص غير المهتم بالموضوع المطروح للنقاش قد يبتكر أكثر من طريقة للإعراض عنك من خلال أشكال متعددة من المقاطعات مثل محاولات تغيير الموضوع، أو طرح أسئلة بعيدة كل البعد عن صلب الموضوع، أو الانصراف بحجة قضاء حاجة معينة وغير ذلك من مقاطعات لا تفيد الحوار البتة.

٣ ـ **الأحمق:** النوع الثالث هو الأحمق حيث يصف إبن حبّان ـ رحمه الله ـ صاحب هذه الصفة فيقول «من علامات الحُمق

التى يجب على العاقل تفقدها ممن خفى عليه أمره: سرعة الجواب، وترك التثبت، والإفراط فى الضحك، وكثرة الالتفات، والوقيعة فى الأخيار، والاختلاط بالأشرار، والأحمق إذا أعرضت عنه اغتم، وإن أقبلت عليه اغتر، وإن حلمت عنه جَهِل عليك، وإن جهلت عليه حلُم عنك، وإن أسأت إليه أحسَن إليك، وإن أحسنت إليه أساء إليك، وإن ظلمته، انتصف منه، ويظلمك إذا أنصفته». ويتضح مما سبق عدم جدوى محاورة من يتصف بصفة الحمق إذ لا يرجى من ورائه إنصات يخلو من المقاطعات المتكررة نتيجة للصفات المذكورة آنفا.

٤ ـ **الغضبان:** أسوأ ما يمكن أن يحاور المرء هو المستمع الغضبان. فالمستمع حينما تنتابه نوبة الغضب العارمة فإنه أبعد ما يكون عن الإصغاء بل ربما يفقد صوابه فيرد بعنف على المتحدث ضارباً بعرض الحائط كل الآداب التى تحض على عدم مقاطعة المتحدث إلا للضرورة. وقال الجوزى: «متى رأيت صاحبك قد غضب، وأخذ يتكلم بما لا يصلح، فلا ينبغى أن تعقد على ما يقوله خنصرا (الخنصر: أصغر أصابع اليد) «أى لا تعتد به، ولا تلتفت إليه» ولا أن تؤاخذه به، فإن حاله حال السكران لا يدرى ما يجرى، بل اصبر ولو فترة، ولا تعول عليها، فإن الشيطان قد غلبه، والطبع قد هاج، والعقل قد استتر، ومتى أخذت فى نفسك عليه، أو أجبته بمقتضى فعله، كنت كعاقل واجه مجنونا، أو مفيق عاتب مغمى عليه، فالذنب لك، بل انظر بعين الرحمة...».

٥ ـ **السفيه:** يعد السفيه أحد العناصر الفاعلة فى تحويل الحوارات إلى نقاشات عقيمة، بكثرة مداخلاته أو مقاطعاته غير المبررة. والسفه لغة تأتى من الخفة والاضطراب فى السلوك أى تحركه الأهواء يمنة ويسرة ولذا قيل «وتِسفِّهَتِ الرِّيح الشجر» أى تحركت بطريقة عشوائية.

ويرشدنا الشافعى فى أبيات بليغة بكيفية التعامل مع السفيه فيقول:

يُخاطبنى السفيه بكل قبح ... فأكره أن أكون له مجيبا

يزيد سفاهة فأزيد حلما ... كعود زاده الإحراق طيبا

ويقول أيضاً:

إذا نطق السفيه فلا تجبه ... فخير من إجابته السكوت

فإن كلمته فرجت عنه ... وإن خليته كمدا يموت

بشكل عام نقول لا يستطيع المرء أن يتحكم بسلوك جلسائه ولكن فى يده أن يقلل من مضايقاتهم الناجمة عن عدم إلتزامهم بآداب الإنصات وإكثارهم من المقاطعة التى تفسد أجواء الحوار، وذلك باتباعنا للخطوات المذكورة آنفاً.

ماهى درجة ذكائك الإقناعى؟

قم بتقييم درجة ـ ذكائك الإقناعى ـ بالإجابة على الأسئلة الآتية، من خلال تحديد الخيار الذى يصف أداءك أفضل وصف، إذا كانت إجابتك هى «لا» فقم باختيار الخيار رقم (١) أما إذا

إجابتك هى «نادرا» رقم (٢) «أحيانا» رقم (٣) «فى أحوال كثيرة» (٤) «دائما» (٥)، عقب إجابتك على جميع الأسئلة التفت إلى الجزء الخاص بتفسير نتائجك لتقييم أدائك.

السؤال:

١ ـ دائماً أقوم بتأسيس مصداقيتى، وأذكر مؤهلاتى قبل أن أحاول إقناع أى شخص.

٢ ـ حينما أمارس الإقناع أقدم البراهين من خلال عدد من الناس الذين أولونى ثقتهم أو وثقوا فى مؤسستى فى الماضى.

٣ ـ أقوم بإحداث انطباع قوى فى الدقائق الأولى من أى اجتماع.

٤ ـ دائما أقوم باستخدام لغة الجسد للتأثير على الآخرين.

٥ ـ دائماً أهتم وأحسن تفسير لغة الجسد للآخرين.

٦ ـ أقوم باستخدام أساليب متعددة ومتنوعة حتى أتمكن من التأثير على الآخرين.

٧ ـ ألاحظ ما يقوم به الناس، كدلائل على الخداع.

٨ ـ استخدم الصوت المنخفض حينما أريد أن يظهر صوتى قوة موقفى.

٩ ـ أعمل على تغيير نبرات صوتى واستخدام السكتات كى أحفز الآخرين نحو الإهتمام والتأثر.

١٠ ـ أتجنب استخدام المقدمات أو ما يشتت أو ما يعوق الإنتباه حين أتحدث.

١١ ـ أقوم بتحليل كلمات وسلوك من أود التأثير عليهم لأتعرف على نوع المعلومات التى ستعمل على إقناعهم.

١٢ ـ أقوم بتحليل كلمات وسلوك من أود التاثير عليهم، كى أحدد الطريقة التى يفضلون أتخاذ قراراتهم بها.

١٣ ـ دائما أروج لافكارى بالتحدث عن فوائدها.

١٤ ـ أستخدم الكلمات القوية المؤثرة المفعمة بالعاطفية والموضوعية.

١٥ ـ أقوم باستخدام المقابلات الشخصية عندما أرغب فى أداء اقناعى قوى.

١٦ ـ دائم البحث عن الأفكار الجديد والفريدة.

١٧ ـ أقوم بتقديم اقتراحاتى على نحو يمس الحاجات الإنسانية الأساسية للطرف الآخر.

١٨ ـ أكرر الكلمات والعبارات فى خطابى كى أوجد نوعا من التأثير.

١٩ ـ أستخدم كثير من المجازات والتشبيهات والروايات فى تقديمى لأؤكد على النقاط الهامة.

٢٠ ـ أستخدم الفكاهة لأزيد من المشاركة والتفاعل.

٢١ ـ أقوم بتحديد وإيجاز عدد النقاط التى أقدمها.

٢٢ ـ أقوم بترتيب وتنظيم وتبويب أفكارى فى التقديم لتتمركز على حل موضوع محدد إن أمكن.

٢٣ ـ أقوم بجذب أنتباه الجمهور بافتتاحية مثيرة وأخاذة.

٢٤ ـ أقوم باختتام عرضى على نحو تجميعى لما عرضته مع الدعوة إلى العمل.

٢٥ ـ أقوم بتوثيق آرائى ومطالبى بوثائق وأدلة جيدة ومتنوعة ومقبولة من الآخر.

٢٦ ـ استخدم دراسات الحالات العملية، والمفعمة الحيوية لأزيد من قدرة الجماهير على الإستيعاب.

٢٧ ـ أعمد إلى تكرار تقديمى وأفكارى كلما أمكن فى حالة الرسائل المهمة.

٢٨ ـ أستخدم أكثر من إستراتيجية للحوار لدحض الأفكار المناهضة (السلبية) عن عمد.

٢٩ ـ أعمد إلى دحض الأفكار المناهضة قبل أن يتاح لها فرصة الظهور.

٣٠ ـ أحصن فريقى التفاوضى ومؤيدى مقدماً ضد الأفكار المناهضة المتوقع عرضها.

٣١ ـ حينما أذكر إحصائيات، أقدمها بطريقة واضحة ويمكن تذكرها.

٣٢ ـ لا يحتاج تقديمى الصوتى والمرئى إلى ما يزيد عن ٢٠ دقيقة.

٣٣ ـ يرتكز تقديمى الصوتى والمرئى على رسالة واضحة

ومحددة.

٣٤ ـ أعمد إلى عرض فكرة واحدة أو اثنين على الأكثر فى فرصة العرض المتاحة لى كل مرة.

٣٥ ـ أقوم بتوزيع الأدوار بينى وبين أعضاء فريقى التفاوض المعلن أو الخفى وراء الكواليس.

٣٦ ـ أتخير الأصوات والألوان التى استخدمها فى العرض المرئى، طبقاً لما يحبه الجمهور.

٣٧ ـ أغير استخدام الوسيلة على حسب الرسالة التى أريد توصيلها.

٣٨ ـ أعمل على تشجيع التغذية الراجعة فى المناقشات لأزيد من مستوى القناعة المتابلة.

٣٩ ـ أستخدم الأسئلة لا البيانات فى إثارة المناقشات.

٤٠ ـ أستخدم الأسئلة المحرجة عن عمد حينما أرغب فى إثارة الشخص الآخر تجاه الموضع الراهن.

٤١ ـ أقوم بطرح الأسئلة المفاجئة للتأثير فى التقديم أو أثناء الإجتماع كلما أمكن.

٤٢ ـ أنصت باهتمام إلى أراء الناس، لأتفكر فى محتوى وخصائص ودوافع ما قالوه.

٤٣ ـ أقوم بالتعريف المسبق على جمهورى مقدماً لأحدد إستراتيجية الإقناع التى سأتبعها.

٤٤ ـ أقوم بتغيير استراتيجية الإقناع والمواد التى لدى حينما أتعامل مع جماهير مختلفة.

٤٥ ـ أعرض أقل مما أتوقع عندما أفاصل للشراء.

٤٦ ـ أخطط لإقناع تدريجى يسير خطوة بخطوة إذا كانت هناك معارضة شديدة لمقترحاتى.

٤٧ ـ استخدم إستراتيجية إقناع تعزز من نقاطى القوية وتقلل من نقاط الضعف عندى.

٤٨ ـ أطلب دائماً مما أتوقع الحصول عليه، حينما أقوم بالتفاوض أو البيع.

٤٩ ـ أقوم ببذل المعروف للناس فأكسب تعاطفهم معى ومع أفكارى.

٥٠ ـ أعمد إلى توثيق اتفاقاتى بالعقود المكتوبة حتى اضمن التزام الآخرين، خاصة فى حالات الشك من ذلك.

٥١ ـ أستفيد من السلطة أو اللقب الذى استمدته من موقع سلطتى.

٥٢ ـ أقوم بارتداء الملابس المناسبة التى تؤكد مكاناتى وقدراتى وحرفتى.

٥٣ ـ أقوم بتسويق المعلومات الخاصة للشخص المناسب الذى أحاول التأثير عليه.

٥٤ ـ حينما أقوم ببيع أى شىء أؤكد على أنه يتمتع بشهرة وثقة

العملاء والسوق عامة، فضلاً عن أنه مطلوب باستمرار.

٥٥ ـ أقوم دائماً بالتعبير عن انتمائى إلى المنتجات أو الناس أو الشركات التى يحبها الطرف الآخر.

٥٦ ـ أؤكد على أوجه التشابه التى أتوافق فيها مع الطرف الآخر.

٥٧ ـ ألجأ إلى الخبراء والمتخصصين كمرجعية فى اعداد خططى واستراتيجياتى التفاوضية.

٥٨ ـ أثنى على الآخرين واشكرهم لأزيد من قدرتى فى التأثير عليهم.

٥٩ ـ اسعى لإستغلال المواقف الصعبة والضغوط التى يتعرض لها الطرف الآخر حتى أصل إلى مطالبى المشروعة.

لكل سؤال تكون درجة الذكاء الإقناعى هى (١)، (٢)، (٣)، (٤)، (٥) إختر الدرجة التى تناسبك.

نتيجة الإستبيان

١ ـ (٢٨٠ ـ ٣٠٠) شديد التميز:

أنت على قدر ممتاز من القدرة على الإقناع. ويمكنك بلوغ قدر كبير من النجاح والتميز فى مجال المبيعات أو السياسة الدبلوماسية أو العلاقات العامة وعالم المال والأعمال.

٢ ـ (٢٤٩ ـ ٢٧٩) متفوق:

أنت مقنع موهوب فى عديد من المجالات. بيد أنك تفتقر إلى القليل حتى تصل إلى التميز.

٣ ـ (١٨٠ ـ ٢٣٩) ملائم:

أنت على علم، وتقوم بممارسة الكثير من أساسيات الإقناع، إلا أنه يمكنك تقليل الفرص الضائعة لديك بتنمية مهاراتك وزيادة معارفك.

٤ ـ (دون إلـ ١٧٩) غير ملائم:

مهاراتك الإقناعية ضعيفةن لكنك تكافح من أجل الحصول على ما تريد، كما أنه من الممكن أن تكون معرضاً لان يستغلك المقنعون المحترفون غير الملتزمين بالأخلاق، وأن يكون هناك الكثير من الفرص الضائعة عليك.

الإستفادات العملية من الإستبيان:

١ ـ إن الهدف الأول من الإستبيان هو إتاحة الفرصة لك بتحديد المناطق التى ترغب فى تحسينها.

٢ ـ استنفار قواتك العقلية والنفسية نحو التفاعل مع محتويات هذا البرنامج.

٣ ـ التعرف على قدر كبير ومتنوع من مهارات الإقناع.

■ ■ ■

الذكاء الرياضى.. المنطقى

الذكاء المنطقى الرياضى (Logical - Mathematical Intelligence)

هو القدرة على استخدام الأرقام بكفاءة مثل (المحاسب, الرياضى ,الإحصائى) وكذلك القدرة على التفكير المنطقى (العالِم، مصمم برامج الحاسب الآلى، أستاذ المنطق).

هذا الذكاء يتضمن الحساسية للنماذج والعلاقات المنطقية فى البناء التقريرى والافتراضى (بما أن.. إذن، السبب والنتيجة) وغيرها من نماذج التفكير المجرد.

إن نوعية العمليات المستخدمة فى الذكاء المنطقى الرياضى تشتمل على: التجميع فى الفئات، التصنيف، اختبار الفروض، المعالجة الحسابية.

وقد حظى هذا الحقل بدراسة عميقة من العالم النفسى السويسرى جان بياجيه، فرأى أن الفكر المنطقى الرياضى ينشأ مع استكشاف الطفل كل الأشياء حوله كالكلمات والأصوات والأوانى والأماكن، فيبدأ تكوين توقعاته وآماله فيها، وبعد فترة وجيزة يتمكن من إحصائها، وأخيراً فى عامه السادس أو السابع يستطيع مقارنة عدد قطع الحلوى مع عدد الكرات فى مجموعة ألعاب، بعد ذلك تصبح روابط مسألة منطق أكثر منها قوة ملاحظة.

كتب الرياضى البريطانى هاردى فى «اعتذار عالم رياضيات»

إن موهبة الرياضيات هى أكثر المواهب تخصصاً، ولا يتميز الرياضيون بقدراتهم العامة أو تعدد براعاتهم، الرياضى الحقيقى يبرع فى الرياضيات أكثر من أى شىء آخر على الإطلاق.

- يتصف أصحاب الذكاء الرياضى بأنهم قادرون على:

■ طرح الأسئلة الكثيرة عن كيفية عمل الأشياء.

■ الاستمتاع بالألعاب والأعمال التى تتضمن حل المشكلات.

■ الإدراك الجيد للأسباب والنتائج.

■ الاستمتاع بالألغاز وأعمال تنشيط المخ التى تعتمد على الأرقام.

■ الاستمتاع بممارسة حل المسائل الرياضية أو الألعاب الرياضية باستخدام الكمبيوتر.

■ حساب المسائل الحسابية والرياضية بسرعة.

■ الاستمتاع بالعمليات المركبة (الحسابية) وبرامج الكمبيوتر وطرق البحث العلمى.

■ الاهتمام بالبحث عن ألعاب الكمبيوتر الحسابية.

■ التفكير المنطقى فى معالجة الموضوعات حيث جمع الأدلة ووضع الافتراضات.

من أعلام الذكاء الرياضى

«جورج كولتلوسكى» أحد أبرز لاعبى الشطرنج فى العالم. وقد اعتمد فى تفوقه فى هذه اللعبة على ذاكرته الخارقة أكثر من مهارته فى اللعب، فقد استطاع بفضل هذه الذاكرة أن يلعب

مع عدد كبير من الخصوم فى وقت واحد وهو معصوب العينين. وقد أدى ذات مرة أمام جمهور واسع «رحلة الحصان» و هو معصوب العينين. وتقوم هذه اللعبة على جعل الحصان (فى لعبة الشطرنج) يجتاز كامل رقعة الشطرنج بخطوات قانونية صحيحة، شرط ألا يستعمل أى مربع أكثر من مرة واحدة. وقد سجل أرقاماً قياسية كثيرة فى هذه اللعبة حتى وهو فى الخمسينيات من عمره.

- هل تعلم؟؟

أن معظم الناس يعتقدون خطأً أن الذكاء العددى موهبة ,و أن المرء يمكن أن يمتلكها أو لا يمتلكها؟.... إن كل منا يمكن أن يمتلك هذه الموهبة بشكل فطرى ,و الأمر بكل بساطة هو كيفية إطلاق هذه النعمة من مكمنها.

- كيف تعلم بأنك ذكى منطقياً؟

تحب الرياضيات والعلوم - تستطيع أن تحسب الأرقام بسهولة فى عقلك - تحب حل الألغاز - تستطيع اكتشاف العلاقات بين الأعداد بسرعة - تحب وضع الأشياء فى أصناف - تحب التخمين - تتذكر الأرقام والإحصاء بسهولة - تقتنع من خلل الأرقام والإحصائيات..

- بعض المهن المناسبة للذكاء المنطقى:

محاسب - مصرفى - محلل ميزانيات محلل بيانات - عالم أو متخصص بالاقتصاد - ميكانيكى - كهربائى - ضابط فى الإمداد

ـ عالم شرعى ـ خبير فى التأمينات ـ محلل سياسى ـ باحث فى الاستثمار ـ صيدلى ـ عالم أو مدرس رياضيات ـ الأرصاد الجوية ـ طبيب ـ عالم فلك ـ فيزيائى ـ عالم كيميائى ـ عالم نبات ـ مدقق حسابات ـ مبرمج ألعاب كمبيوتر ـ مهندس ـ عالم نفس ـ نيابة وتحقيق.

■ **يتعلم صاحب هذه الذكاء من خلال:**

التجارب، التصنيفات، البحوث، المشاريع، الألغاز والمنطق، الأعداد، حل المشاكل.

ـ تمارين لتقوية الذكاء الرياضى:

ممارسة ألعاب العقل (الدومنة، الشطرنج) ـ التدريب على العمليات الحسابية دون آلة حاسبة ـ زيارة المتاحف أو المعارض التى تتعلق بالعلوم والرياضيات ـ قراءة المجلات العلمية ـ التدريب على التقدير والتخمين (المسافة بين بيتك والمدرسة أو...) ـ حل الألغاز ـ عمل تجارب بسيطة فى المنزل ـ تعلم برامج جديدة فى الكمبيوتر..

■ ■ ■

الذكاء التصورى

الذكاء.. ملاحظات عامة

■ تعريف الذكاء:

إنه الحكم والفهم والتفكير الصحيح، المجرّد والمبنى على إدراك العلاقات للوصول إلى تكيف سليم مع البيئة المحيطة مستخدماً الخبرات الماضية مسخراً إياها فى حل الصعب من الحاضر ومركزاً على الطاقة الموجهة بقصد الإبتكار.

وعليه فإن الإنسان الذكى هو من كان قادراً على إستيعاب المعلومات وإدراك ما كانت ترمى إليه هذه المعلومات وعلى صياغتها بطرق تسهل عليه فهم الواقع ليكون قادراً على التعامل معه بشكل مفيد وبنّاء.

■ الذكاء والعضوية:

إن الدماغ البشرى هو من أهم بناءات العضوية ذات العلاقة بالذكاء فهو (أى الدماغ) الجزء الذى يجمع المعلومات ويحللها كونه على درجة من التعقيد تكفى لحصوله على الرموز وتمكنه من إستعمالها بسبب الترابط الوثيق بين عشرات المليارات من الخلايا العصبية المكونة له.

إن أدمغة البشر مختلفة فيما بينها من حيث الحجم لكن

الوزن المتوسط والطبيعى لدماغ الإنسان هو ١٤٠٠ غرام أما من قلّ وزن دماغه عن ٨٠٠ غرام أعتبر ضعيف العقل، أما غير ذلك فلسنا نملك معلومات مؤكدة عن أن حجم الدماغ له صلة بالذكاء.

وبالرغم من أن حجم الدماغ البشرى الحالى قد نما حجمه إلى ثلاث مرات عن حجم دماغ الإنسان القديم ولكن هذا ليس سبباً فى تزايد نسبة الذكاء. وعلى سبيل المثال فالعبقرى آناتول فرانس كان وزن دماغه ١٠١٧ غرام، أما وزن دماغ وبستر فكان ١٥١٨ غرام.

الذكاء وعلاقته بالوراثة والبيئة:

إن الوراثة والبيئة وجهان مختلفان لعملة واحدة هى الذكاء.

فقد دلت التجارب المتعلقة بالتوائم المتماثلة على أن الذكاء موروث بإعتبار أن هذه التوائم لديها التركيب الوراثى نفسه كونها تنشئ من بويضة مخصبة واحدة تكون سبباً فى تشابه قدراتهم.

ولكن فى الوقت نفسه فإن التأثيرات البيئية لها دورها فى تحديد الذكاء، فالتوائم المتماثلة المفترقة والتى نشأت فى محيطات مختلفة قد إختلفت نتائجهم التحصيلية وكذلك حاصل ذكائهم ولهذا السبب نستطيع أن تقول:

أن الذكاء هو حصيلة التفاعل الدقيق بين العوامل الوراثية وعوامل البيئة. فكما أن الإنسان يرث الذكاء من أبويه وأسلافه فهو يرث أيضاً إرثاً بيئياً محدداً بالظروف الإقتصادية والإجتماعية والنفسية والصحية.

لذا نستطيع القول أن هذه الإمكانات والقدرات الموروثة هى قابلة للتطور وتخضع لنظام المحيط وظروفه.

فالمحيط الجيد قادر على زيادة القدرات والقابليات وبالتالى زيادة مستوى الذكاء وأما المحيط السيئ فهو عامل مهم فى إنقاص مستوى الذكاء.

ولهذا فإن مستوى ذكاء الطفل يمكن تنميته من خلال:

- **اللعب:** وخاصة الألعاب التى تنمى الخيال لما لها من أهمية فى تنشيط الذكاء وفى إشباع للرغبات النفسية والإجتماعية.

- **المسرح:** أيضاً فعندما يشارك الطفل فى أداء مسرحية ما فإنه يستعمل اللغة إذاً فهو يستعمل أداة التواصل الأولى والأهم بين البشر هذا بالإضافة لتنمية الشخصية.

- **الرسم:** فهو ينمى العوامل الإبتكارية بإكتشافه العلاقات وبقدرته على إدخال التعديلات وهى عوامل منشطة للعقل.

- **التربية الرياضية والبدنية:** من الولادة وحتى الممات كونها تزيل الخمول والكسل من الجسم والعقل ومن منا لم يسمع أو لم يردد المثل القائل العقل السليم فى الجسم السليم.

- **القراءة:** سواء كانت كتب علمية أم قصصاً خيالية لأنها فى الحالة الأولى تساعد على التفكير العلمى المنظم وتساعده على الإبتكار وهذا بدوره يؤدى إلى تطوير القدرات العقلية، وفى الحالة الثانية تعلمه القراءة وكيفية الكلام بإستخدامه العبارات المناسبة اى تدعو للتفكير.

الذكاء والعمر:

إن الدماغ يكون صغيراً نسبياً عند الولادة ليصبح أربعة أضعاف فبل الوصول إلى النضج هذا مع العلم أن عدد الخلايا يبقى واحداً إلا أنها تنمو وتتزايد علاقتها فيما بينها كلما إقتربنا من عمر النضج.

كذلك هو حال الذكاء أيضاً إنه ينمو كلما تقدم الطفل بالعمر ليصل إلى سن الثامنة عشرة وهذا ما أكدته روائز الذكاء التى استعملها كل من بينه وترمان وميريل واوتيس وآخرين إلى أن جاء تومسون بنظريته القائلة إن توقف تحسن درجات الإجابة على إختبارات الذكاء لا ينشأ عن توقف نمو الذكاء وإنما ينشأ بسبب إستحالة وضع روائز للذكاء تكون على مقدار من الصعوبة مناسب للأذكياء المتقدمين بالسن، كما إن هذه الإختبارات قد تكون قاصرة فى مادتها على المعارف العامة.

لكن ثمة دلائل واضحة على أن من كان ذكائه شديداً فى البدء يكون تناقص ذكائه أبطأ من تناقص ذكاء الشخص ذو الذكاء المعتدل أو أقل من المعتدل.

كيف تحسب نسبة الذكاء:

نسبة الذكاء تعادل العمر العقلى مقسوماً على العمر الزمنى مضروباً بمائة.

$$\text{نسبة الذكاء} = \frac{\text{العمر العقلى}}{\text{العمر الزمنى}} \times ١٠٠$$

مثال: نسبة ذكاء طفل عمره الزمنى ٧ سنين وعمره العقلى ٧سنين هى:

٧ مقسومة على ٧ مضروبة ١٠٠ وتساوى ١٠٠ وهذا هو متوسط الذكاء.

أما إذا كان عمره الزمنى ٧سنوات وعمره العقلى ١٠ سنوات فالنسبة هى ١٠ مقسومة على ٧ مضروبة فى ١٠٠ وهى تعادل ١٤٢,٦ إذاً هو متفوق وذكى جداً.

وإذا كان عمره الزمنى ١٠ سنوات وعمره العقلى ٧ سنوات فالنسبة هى ٧ مقسومة ١٠ مضروبة ١٠٠ وهى تعادل ٧٠ أى دون المتوسط أو متخلف.

أما ما هو دور الرقم ١٠٠ بهذه المعادلة هو التخلص من الكسور.

كيف نصنف الأشخاص حسب نسبة الذكاء:

من		إلى	
	⟵	٢٥	معتوه
٢٦	⟵	٥٠	أبله
٥١	⟵	٧٠	مغفل
٧١	⟵	٨٠	الحد الفاصل
٨١	⟵	٩٠	غبى

٩١ ⟵ ١١٠		متوسط
١١١ ⟵ ١٢٠		فوق المتوسط
١٢١ ⟵ ١٣٠		ذكى
١٣١ ⟵ ١٤٠		ذكى جداً
١٤١ ⟵ ١٦٠		رفيع الذكاء أو عبقرى

وقد صنف المعتوهون والبلهاء والمغفلون فى فئة المتخلفين جداً أو ضعاف العقول.

وتجدر الإشارة إلى أن التخلف العقلى يلحق به تخلف إجتماعى ومهنى وعاطفى بسبب عدم القدرة على التعامل مع البيئة وأبناء المجتمع بالشكل المعقول.

ما هى أسباب التخلف العقلى:

١ ـ **الوراثة:** بسبب تأثير بعض الجينات أو المورثات المتنحية.

٢ ـ **إصابة الأم الحامل ببعض الأمراض:** مثل حمى التيفوئيد، النزيف الرحمى، الحصبة، الإلتهاب الرئوى، الزهرى، الصدمات الحادة، أو تعرضها للأشعة السينية.

٣ ـ إصابة العضويةفى الدماغ أثناء الولادة.

٤ ـ إصابة الطفل بمرض السحايا أو التهاب الدماغ بعد الولادة.

٥ ـ **من الطفولة إلى البلوغ:** نذكر الحرمان الحسى العضوى

الشديد مثل العمى أو الطرش. أو الحرمان الحسى المحيطى مثل خمول الأسرة.

■ لماذا تستعمل روائز الذكاء:

١ ـ لقياس المعارف.

٢ ـ لكل من التوجيه والاختيار والتشخيص التربوى.

٣ ـ للتوجيه والإختيار المهنى.

٤ ـ لتشخيص الضعف العقلى.

٥ ـ لتقسيم الطلاب من حيث الذكاء.

■ الذكاء والجنس:

إن الدراسات الحديثة قد أظهرت أن متوسط ذكاء الجنسين يبدو متقارباً وما من جنس يتفوق على الآخر وإنما يوجد إختلافات فى الذكاء فى كل مستوى عمرى وهذا الذكاء لا يتجلى فى الذكاء العام أو الكلى وإنما فى نمط القابليات الخاصة التى تساهم فى تكوين حاصل الذكاء.

بالنسبة للرجال فهم يتفوقون بالمقاييس الميكانيكية والعددية والمكانية لإختبارات الذكاء بينما تمتاز النساء بإختبارات المهارات اللفظية والتفاصيل الإدراكية والمهارات اليدوية الدقيقة.

ما هى أنواع الذكاء:

١ ـ **الذكاء الفراغى:** هو القدرة على تخيل الأبعاد الثلاثة وفهم العلاقة بين عناصر الجسم الواحد مثل النحت والتصاميم الهندسية.

٢ ـ **الذكاء اللغوى:** القدرة على التعبير اللغوى وعلى التفكير فى الكلمات بسرعة.

٣ ـ **الذكاء المنطقى:** النظر للأشياء على أنها سلسلة من العناصر المترابطة كما يفعل الفلاسفة حيث يحللوا ويستنتجوا ليصلوا إلى نتيجة منطقية.

٤ ـ **الذكاء الإجتماعى:** هو القدرة على فهم العلاقات الإجتماعية واستخدامها بيما ينفع الشخص بحاضره ومستقبله.

٥ ـ **الذكاء الشخصى:** امتلاك صور صحيحة عن الذات، معرفتها، والقدرة على تحليل الأحاسيس والتحكم بها والتعرف عليها.

٦ ـ **الذكاء الموسيقى:** الإستعداد لإدراك وتقدير وتذوق وإنتاج نغمات وألحان.

٧ ـ **الذكاء الجسدى:** هو القدرة على التحكم بحركات الجسد مثل المهارة التى يمتلكها الراقصون والرياضيون.

فن التخيل أو فن التصور

ما هو التخيل؟ أينشتاين يقول: التخيل أهم من المعرفة! فما هو التخيل؟ التخيل عبارة عن تدفق موجات من الأفكار التى يمكنك رؤيتها أو سماعها أو استشعارها أو تذوقها فنحن نتفاعل عقليا مع كل شىء عبر الصور.. والصور ليست فقط بصرية ولكنها قد تكون رائحة أو ملمسا أو «مذاقا» أو «صوتا»، بل هى تعبير داخلى عن تجاربك أو أوهامك.. إنه أحد الأساليب التى يقوم من خلالها مخك بتشفير وتخزين المعلومات والتعبير عنها،

وهو الأداة التى تتفاعل بها عقولنا مع أجسادنا.

والشخص العادى تعبر ذهنه قرابة عشرة آلاف فكرة فى شكل صور يوميا، ونصف هذه الصور على الأقل ذو طابع سلبى!!

- لا فرق بين الصورة الحقيقية والصورة المتخيلة!

تتكون الصور فى جزء من المخ يدعى الجهاز الحوفى limbic system وهو جزء مختص بالعواطف والانفعالات والإحساس بالألم أو البهجة، ولكن إدراك الصورة المتكونة يتم فى المستوى الأعلى من المخ ويعرف بالقشرة cortex، وهو الجزء المختص بالذاكرة والتفسير والتبرير وبدونه تظل الصورة بلا معنى.

ويرتبط الجزء الذى تتكون فيه الصورة بغدتين الأولى تعرف باسم الغدة تحت المهادية Hypothalamus gland، وهذه الغدة مسئولة عن تنظيم درجة حرارة الجسم ومعدل ضربات القلب والشعور بالجوع والعطش والرغبة فى النوم والنشاط الجنسى، أى أنها تنظم جميع العمليات الحيوية فى الجسم.

والثانية الغدة النخامية pituitary gland التى تقود النشاط الهرمونى للجسم.

وبعد أن تتكون الصورة ويدرك المخ معناها تعمل الغدة تحت المهادية Hypothalamus على إحداث تفاعلات فسيولوجية فى جميع أعضاء الجسد فتقوم الخلايا بإرسال إشارات للمخ تعمل على تقوية الصورة لتصبح أكثر حيوية ويرسل المخ المزيد من الإيضاحات؛ وهو ما يجعل الصورة تستمر وتتواصل الدورة بين

الجسد والمخ.

وقد ثبت أن المخ يتفاعل بنفس الطريقة مع الصورة المتخيلة.. أى أنه لا يفرق بين الصورة الخيالية التى يبدعها خيال الإنسان دون أن تراها عينه وبين الصورة الواقعية.

علاقة التخيل بالصحة والمرض:

كما يتأثر العقل والجسد بالصور والتخيل تأثرا كبيرا؛ فالتخيل هو الصلة البيولوجية بين العقل والجسد، وكما أن وجود صورة خيالية قوية لأحد الأمراض هو أمر كاف للتسبب فى ظهور أعراضه؛ فإن تحفيز الصور الخيالية للشفاء يتسبب بالفعل فى الشفاء.. فقوة الخيال تعد عاملا عظيما فى الطب لا يمكن إنكاره؛ إذ قد تسبب الأمراض وقد تشفى منها!!

تقول الدكتورة باربارا روزى مديرة مركز استشارات الطب البديل بسانتافى - نيومكسيكو ومؤلفة كتاب «استخدام التصور للصحة واللياقة»: «إذا أمكن للشخص أن يستبدل بالصور السلبية التى تضعه فى حالة تأهب غير ضرورى وغير مفيد صورة أخرى إيجابية كما فى لحظة استرخاء على شاطئ البحر أو صورة له وهو يلعب مع أطفاله فإن هذه الصورة الإيجابية بدلا من أن تطلق الأدرينالين فى الجسم تطلق المهدئات الطبيعية التى تجعل التنفس يهدأ والقلب يتمهل والتوتر ينخفض والجهاز المناعى يقوى وينشط»..!!

كما افترض د/ سيمونتون أن نشاط الجهاز المناعى يمكن

تعـزيزه بتـصـور رؤية خـلايا دم بيض قـوية وهى تهـاجم خـلايا سـرطانيـة ضـعيفـة. وقد تتبع د.سيمونتـون حالة ١٥٩ مـريضـا جميعهم يعانون سـرطانا غير قابل للشفاء وقيل لهم جميعا إنهم لن يعيشوا أكثر من عام تقريبا، ولكن باستخدام العـلاج التخيلى كجزء من عـلاجهم بقى ٤٠٪ من أولئك المرضى على قيد الحيـاة لمدة ٤ سنوات بعدها. و٢٢٪ منهم دخلوا فى مـرحلة تراجع كامل للمرض. وفى نسبة ١٩٪ أخرى انكمشت الأورام فـقط. وبصـفـة عامة فإن الأشخاص المشاركين فى الدراسة الذين استخدموا التـخـيل جنبـا إلى جنب مع العـلاج الطبى عـاشـوا فـتـرة أطول ـ بمقدار الضعف ـ من الذين تلقوا رعاية طبية فحسب.

كـمـا أثبت د. أنيس الشيخ أسـتـاذ علم النفس الطبى بجـامعـة «ميلواوكى» أن العلاج بالتصور يمكن أن يخفض من ضغط الدم المرتفع ويبطئ من تسارع القلب ويكافح الأرق والسمنة والمخاوف المرضية.

انواع التخيل وتنمية الخيال:

مهارة التخيل تحتاج الى تمرين يومى لكى تكون قوية ـ عادة تحتاج من اسبوع الى شهر وهنا سأسرد لك أنواع التخيل وامثلة لكل نوع..

١ ـ **التخيل الصورى:** أجمل صورة لك، ساعة حائط، شجرة، سيارة حمراء

٢ ـ **التخيل السمعى:** صوت المطر، صوت أمك، صوت الرياح

٣ ـ **التخيل الحسى (اللمس):** ملمس الفرو، ملمس الرخام،

ملمس سطح ساخن.

٤ ـ **التخيل الحسى (الشم):** رائحة السمك المقلى، رائحة عطرك المفضل، رائحة النعناع.

٥ ـ **التخيل الحسى (التذوق):** تذوق طعم الشاى، طعم البطاطا المشوية.

٦ ـ **التخيل الصورى الحركى:** شهاب يحترق فى الهواء، تخيل أنك تجرى.

طبعا أجمل أنواع التخيل وأقواها تلك التى تجتمع فيها جميع الانواع السابقة مثلا تخيل أنك تجرى تخيل كمية العرق تذوق ملوحته! تخيل تخلص جسمك من تلك الأملاح تخيل علاقة ذلك بضغط الدم! تخيل لون ملابسك تخيل سرعتك تلمس عظلات جسمك التى تتحرك حاول ان تعدها واحدة بعد الاخرى!! تخيل درجة حرارة الجو المناظر المحيطة بك اثناء الجرى رائحة كل منطقة تمر بها وانت تمارس رياضتك المفضلة وهكذا .... هل ترغب بالجرى الآن!!

تطبيق التخيل على مشاريعك المستقبلية:

وانت تتخيل مشروعك المستقبلى ابتعد تماما عن التخيل السلبى مثل فشل المشروع والعقبات المحيطة به فقط تخيل النجاح تخيل اسباب النجاح مساحة المشروع ألوانه المنطقة المحيطة به العدد الهائل من الزبائن جودة عالية للسلعة التى تقدمها تخيل كل التفاصيل لاتهمل شيئا ولا تستمع لسارقى الاحلام أبدا!!

سأختم الموضوع بهذه القصة الجميلة عن سارقى الأحلام:

عندما كان مونتى طالبا فى المدرسة العليا أعطى المدرس طلاب الصف مهمة تخيل ما يرغبون فى عمله عندما يكبرون وكتابة ذلك، كتب مونتى أنه يتخيل ويحلم بامتلاك مزرعة واسعة جدا يربى فيها العديد من خيول السباق!! أعطاه المدرس درجة ضعيف! فكيف لفقير مثل مونتى لا يجد قوت يومه بل يعيش على ظهر شاحنة صدئة! أن يحقق مثل هذا الحلم!! وعندما عرض المدرس على مونتى فرصة اعادة كتابة ورقته من أجل الحصول على درجة أعلى، قال مونتى لمدرسه: «احتفظ أنت بالدرجة، وسأحتفظ أنا بحلمى».

واليوم أصبح مونتى يمتلك اكبر مزرعة فى كاليفورنيا يربى فيها خيل السباق ويدرب المئات من مربى الخيول!!

التخيل وضرورة التركيز على فكرة واحدة

إن استخدام التخيل لعلاج مشكلة معينة، يقتضى الاهتمام بالمسألة المطروحة والتركيز عليها، وعدم السماح أن يتسلل إلى الفكر غيرها.

والتركيز يتم كتركيز الضوء تماماً، كما تفعل العدسة فى حالة تجميع الأشعة، ومما يساعد على دفع التركيز ودعمه، اهتمام الشخص ودوافعه بتلك المشكلة، بمعنى: أن يكون التركيز برغبة وبغرض معين، لا مجرد التركيز فقط، بل يكون هناك هدف واضح.

وعلى ذلك: فإن أى عمل تقوم به، يجب أن تنصرف إليه كلية، وبقدر كبير من التعاطف والحماس، ومن المشاعر والأحاسيس الإيجابية.. وهذا يقتضى وضع الجسم فى حالة استرخاء تام (راحة وعدم توتر) ثم بعد ذلك يأتى دور استخدام الإيحاءات الذكية (الاقتراحات، الإرشادات..) حيث إن صياغة تلك الإيحاءات وترتيب مفرداتها، من الأهمية بمكان، سواء فى شكلها الأساسى، أو فى شكلها الأكثر تقدماً، وبذلك يلعب التخيل الخلاق دوراً بالغ الأهمية.

وتفصيل العمل يكون كالآتى:

١ ـ تتخيل ثقلاً فى الذراع الأيمن، وهو الذى سيتم به الإيحاء، والتصور الذى يقدم الفائدة والمساعدة لك.

٢ ـ تتخيل دفئاً فى الذراع الأيسر، وهو ما سيتم الإيحاء به، وسيكون التصور الذى يعطى ما هو على شكل أشعة شمس أو نار دافئة، كما سيكون قادراً على إظهار واستخراج الاستجابة المطلوبة.

٣ ـ النبض هادئ وقوى، والإيحاء مستمر بأنك هادئ ومرتاح، وأن قلبك ينبض بهدوء وقوة وانتظام.. وكذلك التنفس يكون هادئاً ومنتظماً.

٤ ـ تصور أن هناك شمساً، تشع دفئاً وصحة فى نقطة (الصغيرة الشمسية) وهى فوق الصرة بقليل، وهى مركز هام من مراكز اللاوعى، وتستجيب بشكل جيد للإيحاءات الصادرة منك، فى حالة الاسترخاء والتركيز.

٥ ـ تصور أن الجسم كله يكون دافئاً، ولكن الجبهة رطبة، عن طريق إيحاءات متكررة بأن الجبهة (الجبين) رطبة.

التدريب على التركيز:

بعد الدخول فى مرحلة الاسترخاء المطلوب، مع الإيحاءات التى تحقق ذلك الغرض.. عليك بعد ذلك أن تدخل فى تدريب التصور الخلاق بما يلائمك، وبما يحقق هدفك، ويجب أن توجد انسجاماً بين النفس رقم (١) والنفس رقم (٢) (الوعى واللاوعى). فمثلاً: فى بدء الاسترخاء، وأثناء الاسترخاء، تابع الإيحاءات بأن تقول:

من الآن فصاعداً سوف أبدأ التفكير بشكل إيجابى، بخصوص هدفى، سوف تخلص من كل قلق أو شك.. ومن الآن فصاعداً، وفى كل مرة يكون لدى فيها فكرة سلبية، سأقول لها: اذهبى إننى لا أريدك.. وبمرور الوقت ستتناقص هذه الأفكار السلبية، لأنها لن تجد شيئاً تتغذى عليه، وستحل محلها الأفكار الإيجابية ويصبح الانسان أكثر قدرة على التحكم فى أفكاره، وقيادة نفسه إلى الأحسن.

وهناك أكثر من طريقة للتدريب على التركيز:

قل لنفسك: أستطيع أن أتصور الهواء يدخل فى رئتى عند التنفس، أتصور الأوكسجين مصدر الحياة، ينتقل من رئتى إلى دمى، وثانى أوكسيد الكربون يتجمع من جسمى إلى رئتى، ثم عند الزفير أتصوره يخرج من جسمى.. والآن: أستطيع أن أرى أفكارى السلبية قد ألحقت، وربطت بذرات ثانى أوكسيد الكربون

الذى جذبها كالمغناطيس، وأستطيع أن أراها بوضوح، وهى تخرج بلا رجعة.. وأستطيع أن أرى الأفكار الإيجابية، تنجذب إلى ذرات الأوكسجين، أثناء الشهيق وتنتقل من رئتى إلى داخل جسمى، وتتسرب إلى كل جزء من عقلى وجسمى.. وتخيل وأنت تفعل ذلك: أن جسمك شفاف، وكأن الأفكار الإيجابية عبارة عن حبيبات حمراء صغيرة، وأن الأفكار السلبية سوداء وتخرج منك.

كذلك يمكنك تصور سحابة حولك، تلتقط منك الأفكار السيئة، وتجذبها وتخرجها منك، من خلال مسام جسمك، وأنك قد تحررت منها تماماً، سواء كانت تلك الأفكار: غضب أو حقد، أو أى صورة سيئة، تريد إخراجها من جسمك، وكرر لنفسك: أن صورة الغضب هذه مثلاً قد تحررت منها، أو من الشك والريبة، وبذلك تتيح للنفس رقم (٢) (اللاواعية) أن تعبر عن نفسها وتتصل بك.

يمكنك أيضاً أن تستخدم ملابسك فى التخيل، وتمطرها بالثقة وهى أمامك وتقول: إنك عند لبسها ستكون مؤثراً.. أو تستخدم منديل، أو عصا، أو خاتم واشحنه بالأفكار الإيجابية، وبما تريد منك، فيكون لك ما تريد كالسحر.

كما يمكنك أن تتخيل أى شىء تريده أن يتحقق، سواء كان لعبة كرة، أو محاضرة أو.. وتتخيلها قبل عملها، وكأنك فيها فعلاً، فتجد بعد ذلك نتائج مدهشة.

ويمكنك كذلك أن تتخيل: أنك خارج من منجم فحم، وكل جسمك عليه أشياء سوداء، وأنك تنقل إلى مستشفى، ويركبون

لك أنابيب تمتص كل هذا السـواد وهو الأفكار السلبـيـة، ثم يركبون أنابيب أخرى تملأك بدلاً من السواد، سائل فاتح جميل، وهو الأفكار الإيجابية.

وهكذا يمكنك التخيل فى كل ما يعترضك من مشكلات، أو تريد تحقيقه من أهداف، والمهم هو التركيز الذى تدفعه الرغبة فى تحقيق النجاح، والإرادة فى تحدى الصعاب.. فنحن جميعاً نمتلك قدراً كبيراً من الطاقة الكامنة التى لا نستخدمها، وتشكل قوة الذاكرة واحدة منها، والتخيل يساعد هذه القوة أن تبرز إلى الوجود، وتمارس دورها اللائق بها، مما يعطى الانسان قوة دفع كبيرة، فى خوض مجالات الحياة بكفاءة وفاعلية.

التخيل

التخيل من العمليات أو القدرات المعرفية الراقية والتى ينفرد بها الإنسان عن سائر الكائنات الأخرى حيث يستمد من هذه القدرة قوة وأحلاما وأهدافا فمن التخيل والإبداع صنع الإنسان كل مبتكراته وإنجازاته.

والتخيل هو:

١ ـ قدرتك على تصور الأشياء والأدوات تصورًا مرئيًا فى مخيلتك.

٢ ـ عملية عقلية لاسترجاع صور حسية مختلفة وأحداث من الحياة الماضية وتضمينها وتشكيلها لصور ورسوم وأحداث جديدة.

٣ ـ قدرة الإنسان على رؤية وتشكيل الصور والرموز العقلية للموضوعات والأشياء والإحساس بها بعد اختفاء المثير الخارجى.

ولقد أشار الفلاسفة قديما إلى أهمية التخيل:

١ ـ فقد ذهب أفلاطون إلى أن التخيل هو وظيفة العقل والجسد.

٢ ـ أما أرسطو فقد أكد على أن التخيل هو حركة ناشئة عن الإحساس وأنه فعالية ديناميكية.

٣ ـ كذلك أوضح الرازى أن التخيل هو الظن والاستدلال على الشيء بالشيء.

٤ ـ أما ابن سينا فقد قسم القوى المدركة عند الإنسان إلى خمس قوى وهى:

أ ـ القوة الخيالية.

ب ـ القوة الوهمية.

ج ـ القوة المفكرة (فى الإنسان) أو المتخيلة (فى الحيوانات).

د ـ القوة الحافظة.

هـ ـ القوة الذاكرة.

تمكن ابن سينا من طرح نموذجه التالى (المتميز بثنائية قوى الاستقبال ـ الحفظ المقترنة عبر القوة المتخيلة) عن الحواس الباطنة وفيه:

(١) الحس المشترك يستقبل الصور المحسوسة من الأحاسيس الخارجية بينما تقوم القوة المصورة أو الخيال بحفظ هذه الصور.

(٢) والقوة الوهمية تستقبل المعانى التى تقوم القوة الذاكرة بحفظها.

(٣) وتقوم القوة المتخيلة بتركيب وتقسيم الصور المحسوسة ومعانيها مع بعضها البعض.

ويبدو أن ابن سينا كان يرى نشاط القوة المتخيلة على أنه نشاط عشوائى وغير موجه بذاته، وربما حتى دون وعى. وبقدر كون القوة المتخيلة فعالة بالفطرة، فلا يبدو أنها تتوقف عن النشاط (العمل) ولهذا نجد وظائفها تستمر بصورة الأحلام عند نوم الحيوان. ولهذا ففى حالة الوعى، يكون لكل من القوة الوهمية أو العقل سلطة التحكم بوظائف القوة المتخيلة وفى حالة تحكم الأخير (أى العقل) فأنها لا تعمل بوصفها قوة متخيلة بل كقوة مفكرة.

ولهذا بينما توجد قوة متخيلة واحدة فقط فى أى روح حاسة، سواء أكانت حيوانية أم بشرية، إلا أن هذه القوة المفردة، فى حالة الروح الإنسانية لديها مظهرين أو صورتين مختلفتين اعتمادا على كيفية النظر إليها من حيث جهة التحكم بها يعنى تحكم العقل أم القوة الوهمية.

مهما يكن الأمر فإن أهمية وفائدة التخيل تنبع من عدة اعتبارات هى:

١ ـ إن الفرد حينما يبدأ التخيل لا يعتمد على إدراكاته الحسية بل انه يعتمد أيضا على استخدام الرموز فى مواجهة مواقف الحياة.

٢ ـ إن التخيل كان جزءًا مهما عند العرب خصوصا فى الشعر

وفى مجالسهم فقلد كان الخيال يذهب بهم بعيدا إلى مشارق الأرض ومغاربها وهو جالسون فى خيمهم فى الصحراء.

٣ ـ اهتم علماء العرب والعلماء الغربيون بالتخيل:

أ ـ فقد أوضح «ابن سينا» أن ما يميز التخيل هو إعادة الصور الحسية بعد غياب التنبيهات.

ب ـ أما «الفارابى» فقد أكد على أن التخيل قوة تحفظ رسوم المحسوسات بعد غياب المنبهات الحسية.

ج ـ أما «هيوم» فقد أشار إلى أن التخيل يساعد على تكوين صورة للموضوع تكون غير موجودة فى الواقع وأنه وسيلة بين الإحساس والتفكير.

٤ ـ تعلم المهارات تخيل قيامك بالفعل وأنت تقوم بمهارة ما تود اكتسابها، فإن ذلك يثير نفس العضلات والأعصاب وخلايا المخ فى جسدك، وبالتالى يمكنك تعلم أو تحسين أية مهارات بأن تتخيل نفسك تفعلها بالمثل عندما تقوم بها فى الواقع.

٥ ـ تغيير الذات بسهولة وهذه تعتبر من أعظم فوائد التخيل.

فقد توصل العلماء إلى مبدأين مهمين:

■ المبدأ الأول:

أننا قبل فعل أى شىء ينبغى أن يشكل عقلنا صورة ذهنية لما نبغى أن نفعله (مثال: قبل أن تسير فى الغرفة يتخيل عقلك أنك تسير فيها بالفعل.).

■ المبدأ الثانى:

أنه بمرور الوقت تصبح معظم المواقف والتصرفات تلقائية طبقًا للصورة التى ثبتت فى أذهاننا.

هذان المبدآن يفسران لنا السر وراء فشل أغلب الناس فى تغيير عاداتهم السيئة، ألا وهو استمرار صورة هذه العادة السيئة فى مخيلته، فيتصرف وفقًا لهذه الصورة.

فالذى اعتاد التدخين هناك صورة فى مخيلته آنه بعد الأكل يشرب السيجارة.

والذى اعتاد الغضب عند حدوث تصرف معين يتصرف كل مرة نفس التصرف ويغضب، لأن هناك صورة فى مخيلته تدفعه إلى ذلك.

والذى نريد أن نصل إليه أنك لا تستطيع تغيير سلوكياتك السيئة حتى تغير أولاً الصورة اللاشعورية التى فى مخيلتك والاستمرار فى التصرف طبقًا لهذه الصورة الذهنية.

ويمكنك استخدام قدرة التخيل كنوع من المصارعة الذهنية لتغيير صورة رد الفعل تلقائيًا غير المرغوب فيه إلى رد فعل إيجابى وسلوك مستحب.

مثال:

إذا كنت مثلاً تعانى من الإحباط إذا زاد عليك ضغط العمل، وتريد أن تكون سعيدًا وواثقًا من نفسك أنك ستنهى جميع أعمالك فى ساعات الضغط، فأكثر من تخيل هذه الصورة الجديدة حتى تثبت فى الذهن وتتلاشى الصورة القديمة.

التخيل الذهنى

التخيل هو جزء من برنامج يمتد بعد الاسترخاء العميق الموصوف سابقا ويطلب منك استعمال الصور الذهنية، حيث الصور متناسقة وآمنة ومنعشة للذهن مثل صورة طبيعة خلابة محاطة بالزهور الجميلة أو صورة شاطئ هادئ أو سماء به تشكيلة جميلة من السحب.

وتستعمل هذه الصور لتوليد حالة عميقة من الرضى والسرور.

والمرحلة التالية هى استعمال الذهن لتشجيعه على الاندمال بشكل أو بأخر كما فى الصور السابقة ومع استعمال المخيلة وتركيزه فى هذا الإطار الجميل يمكنك إن تصبحى خلاقة للغاية.

لقد بدل الناس وحسنوا صحتهم بوسائل عديدة من خلال هذه الأساليب المذكورة وبواسطة تصور التغيرات الحاصلة فى صور متتالية.

فمثلا يمكنك وعندما تشعرين بالاسترخاء العميق إن تتصورى نفسك هادئة مسرورة مع إدخال هذا الإحساس الهادى ضمن الإحساس بالبرودة الذى أحسست به فى نهاية تمرين التدريب المولد ذاتيا وذلك كنموذج.

فبإمكانك إن تتخيلى نفسك فى إطار مكانى مثلج أو فى حالة استرخاء ومشى ببطء على مرج عشبى مغطى بالثلج أو تخيل أى صورة أخرى تعاكس الشعور بالسخونة والانزعاج.

وبغض النظر عن صورة التخيل الذهنى التى ترسمينها لنفسك من الضرورى أن يتم تحقيق الاسترخاء أولا قبل التخيل الذهنى.

الذكاء الحركى

الذكاء الحركى... ماذا تعرف عنه؟

يُعرّف الذكاء الجسدى (البدنى) بأنه القدرة على استخدام القدرات العقلية لدى شخص ما للتنسيق بين حركاته الجسمية. ويتحدى هذا الذكاء الاعتقاد الشائع بأنه لا توجد علاقة بين النشاط العقلى والبدنى.

أصحاب هذا النوع من الذكاء يتعلمون ويطورون معرفتهم من خلال حركات وأحاسيس أجسامهم، تجدهم متميزين فى المهارات العملية مثل (النجارة والخط والأشغال الفنية واليدوية) كما يملكون مهارات رياضية بشكل عام.

■ هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

- هل أنت نشيط وتحب الحركة،و تمارس الرياضة، و تتعلم الحركات الرياضية بسهولة؟

- هل تتحرك عندما تفكر،أو تتحرك بحثاً عن فكرة؟

- هل تحتاج إلى لمس الأشياء للتعرف عليها جيداً؟

- هل تزعجك تقلبات الطقس؟

- هل تتقن ركوب الدراجة العادية و ترغب بتعلم قيادة السيارة؟

- هل تربط الأحداث بحركات معينة؟

- فى أى المهن والأعمال يبدع صاحب الذكاء الجسدى/ الحركى؟ مهنى (نجار، خياط، فخارى، لحّام، نحّات،رسام، الزخرفة وغيرها). مدرب رياضى أو لاعب رياضى. ممثل، مصمم مجوهرات. طبيب (أسنان أو جراح)، إنهم يعتمدون على التنسيق بين اليد والعين أثناء العمل. معالج طبيعى.

لماذا الذكاء الجسدى (الحركى) مهم؟

سيجعلك هذا النوع من الذكاء أفضل صحة من خلال ممارستك للتمارين الرياضية.

سوف تبتكر وتتعلم طرق جديدة لحل المشكلات، تحتاج لاستخدام أدائك البدنى.

بإمكانك استخدام جسمك للتعبير عما تريد، كالاشتراك فى عمل مسرحى.

■ إرشادات لتطوير الذكاء الجسدى (الحركى):

عندما تمارس التمارين الرياضة أو عندما تتجول سيراً على الأقدام لا تتجاهل أيفكرة مثيرة تخطر ببالك دوّنها مباشرة، هناك احتمال كبير أن تجد نفسك تنظمقصيدة أو تحل مسألة رياضية. أجعل جسمك أكثر مرونة من خلال ممارسة أنواع الرياضة المختلفة مثل: (السباحة والجرىً وتسلق الجبال والتزحلق على الجليد وقيادةالدراجة). اشترك فى فريق رياضى وأجعل مشاركتك معه منتظمة ومستمرة، مثل الإشتراك فى دورى كرة القدم فى المدرسة. إن الحرف اليدوية تعتمد على مرونة

العضلات والقدرة على التحكم بها وخصوصاً عضلات الأصابع، فإن التحاقك بدورات تدريبية فى هذا المجال سيساعدك على تطوير هذه المهارة. حاول زيادة التنسيق بين اليدين والعينين من خلال حركات تصويب الكرة نحو السلة أو رمى الرمح أو ممارسة رياضة التنس. المشاركة فى المسرحيات الأدبية والدرامية تتيح لك فرصة التعبى بلغة الجسم. امنح جسمك قسطاً من الراحة واجعله مسترخياً بعيداً عن أى ضغوط.

الذكاء البدنى الحركى وكيفية تنميتة

■ أنشطة لتنمية الذكاء البدنى ـ الحركى:

الذكاء البدنى ـ الحركى هو القدرة على استخدام الجسم بمهارة للتعبير عن النفس والتواصل والإنتاج والفهم.. الأشخاص الذين يتمتعون بهذا الذكاء جيدون فى التعامل مع الأشياء والأنشطة التى تتطلب أجسامهم وأيديهم وأصابعهم.

ولأن التعلم بالعمل "learning by doing" يحدث من خلال الحركة البدنية فالجسم يعرف طرقا لأداء العديد من المهام، مثل: ركوب الدراجة، الرقص، أو حركة الجسم حركة معينة، تلقف شىء مقذوف، التوازن أثناء المشى، التعرف على المفاتيح على لوحة الكتابة على الكمبيوتر، والقيام بمثل هذه الأنشطة بمهارة يعتبر نوعا من الذكاء البدنى الحركى...

كيف أتعرف على هذا النوع من الذكاء لدى طفلى؟

ـ لديه طريقة مميزة فى تحصيل خبراته الحياتية بالحركة؛

اللمس؛ العمل اليدوى.

- يتفوق فى لعبة رياضية أو أكثر.

- لا يمكنه المكوث فى مكانه لفترة طويلة.

- يستخدم تعبيرات وجهه وجسده كثيرا حين التعبير عن أفكاره ومشاعره.

- يمكنه تقليد حركات أو تعبيرات وجه الآخرين.

- يحب الحركة البدنية كالرقص، التمثيل والألعاب الحركية بكل أنواعها كالجرى، القفز أو التسلق.

- لديه مهارة فى استخدام يديه وعضلاته الدقيقة، مثل: تقطيع الأخشاب؛ الحياكة؛ استخدام العدد والآلات.

- يستمتع باللعب بالطين، العجائن أو غيرها من الخبرات التى تتطلب اللمسية.

- يستمتع بألعاب الفك والتركيب كالمكعبات والبناء؛ والليجو.

- غالبا يؤدى أداء أفضل لأى مهمة بعد رؤية شخص ما يقوم بها ثم يقوم بتقليد حركاته. ويفعل نفس الشىء إذا ما رغب فى تعليم غيره.

- ربما يجد من الصعوبة أن يمكث فى مكانه بلا حركة لفترة طويلة؛ يشعر بالملل أو التشتت إذا لم يكن منهمكا فيما يدور حوله.

وننصح هنا بأن تراقب طفلك وتسجل فى دفتر خاص نواحى القوة البدنية الحركية الأخرى لديه.

■ الذكى بدنيا حركيا يتعلم عن طريق:

- الحركة واستخدام جسمه.
- اللمس والعمل اليدوى.
- رحلات ميدانية.
- ألعاب تنافسية وتعاونية.
- أنشطة يدوية، مثل: الطهى، الزراعة، الفنون، إصلاحات يدوية، التركيب للأشياء الميكانيكية، استخدام الكمبيوتر والأنشطة بدنية.

■ كيف ندعم هذا الذكاء؟

- امنح فرصا للتعلم عن طريق اللمس والعمل.
- مارس مع طفلك أنشطة حركية يوميا من شهوره الأولى.
- أشركه فى أنشطة التمثيل، الألعاب الرياضية والحركية.
- امنحه فرصا لممارسة الأعمال اليدوية المختلفة.
- وفر له اللعب التى توافق ذكاءه.
- المتميزون فى هذا النوع من الذكاء يتعاملون مع المعلومات بتطبيقها ومن خلال إحساسهم الجسمى؛ ولذا لا بد من مراعاة ذلك فى تعليمه.. على سبيل المثال فى الفصل: تمثيل جزء عن الشخصية التى يدرسها؛ أو مهمة تتيح لهم فرصة لبناء أو عمل نموذج بالمكعبات أو الليجو؛ أو لمس ما يتعلمه...
- وفر برامج الكمبيوتر لتعليم أى مفاهيم.

بعض الأنشطة التى تنمى هذا النوع من الذكاء

■ النشاط الأول: الدراما والتمثيل

ـ مثّل أيا من القصص التى يحبها طفلك. مثّلا معا حركات الأبطال؛ تعبيراتهم المختلفة. ويمكنك صنع بعض الوجوه المستعارة لتستعين بها فى تمثيل الشخصيات المختلفة:

ـ درب طفلك على تقليد حركات الحيوانات المختلفة.

ـ درب طفلك على تقليد حركة الأشياء، مثل الطائرة؛ الريشة؛ القلم.

ـ درب طفلك على التعبير بدون كلمات؛ شاهدا معا التمثيل الصامت وقلدا معا.

■ النشاط الثانى: الطهى

ـ أشرك طفلك فى لمس؛ وتقطيع ومزج المكونات؛ تشكيل؛ تذوق مكونات الأطعمة التى تعدها.

ـ دعه يجرب بعض الوصفات البسيطة كهذه المخبوزات البسيطة:

اطلب من طفلك أن يضع المكونات:

ـ كوبا ونصف الكوب من الماء الدافئ.

ـ كيس خميرة صغيرا.

ـ أربعة أكواب دقيق.

ـ نصف ملعقة صغيرة من الملح.

- ربع ملعقة صغيرة من السكر.

- ملحا خشنا.

- بيضة.

- فرشة.

- اطلب من طفلك أن يأخذ المعيار المحدد من الماء مع الخميرة والسكر ويخلطه جيدا.. اتركه لمدة ٥ دقائق.

- ساعده ليضع الملح مع الدقيق فى وعاء عميق.

- ضعا خليط الخميرة المعد، واطلب من الطفل أن يخلطه جيدا حتى يصير عجينة.

- شجع طفلك ليبتكر أشكالا مختلفة للمخبوزات: يلفها؛ ويلويها؛ يكور؛ يصنع منها أرقاما؛ أحرف اسمه؛ شجعه ليتحدث عن أفكاره...

- شجع طفلك ليكسر بيضة بمهارة داخل وعاء ويحركها بالشوكة أو المضرب اليدوى.

- بالفرشاة ساعد طفلك ليدهن أشكاله التى صنعها بيده.

- اطلب منه أن يرش قدرا ضئيلا من الملح الخشن.

- ضعا الصينية فى الفرن.

- ناقش مع طفلك: أى الأشكال يريد أن يصنع؟ قارن بين هذه العجينة وتلك التى يلعب بها؛ فيم يتشابهان؛ وفيم يختلفان...؟

■ النشاط الثالث: قوما معا ببعض المشروعات الخشبية

جرب مع طفلك صنع نموذج بسيط غير مكلف لقفص عصافير جذاب.. هذا الرابط يقودك خطوة خطوة لصنع هذا القفص.

■ النشاط الرابع: علم طفلك بعض الربطات والعقد الكشفية البسيطة

■ النشاط الخامس: اصنع عروسة بسيطة:

- أحضر عصوين من عصى الآيس كريم؛ بعض الصوف؛ أزرارا على شكل عيون؛ لاصقا أبيض أو شفافا؛ بعض الجرائد.

- غط منطقة العمل بأوراق الجرائد لحمايته من اللاصق.

- الصق العصوين معا بعد وضع اللاصق على الأحرف؛ ضمهما معا حتى يلتصقا جيدا.

- الصق العينين؛ واضغط جيدا؛ ثم الصق.

- كور قطعة من الصوف لصنع الأنف؛ ثم الصقها.

- اصنع الشعر بقص بعض الصوف بأطوال متساوية واربطه معا من البداية والنهاية والوسط. الصقه.

- الصق كل العروسة على قطعة من الموكيت؛ أو قطعة من الورق المقوى.

- علقها كلوحة تجمل بها غرفة طفلك؛ أو اصنع شكلا آخر لتكونا شخصيات تحكى عنكما حكايات ليلة.

كلمة أخيرة

ـ إذا اكتشفت أن طفلك مميز فى هذا النوع من الذكاء فلا بد أن تناقش هذا مع المدرسة؛ حتى تحاول المدرسة إشراكه فى الأعمال التمثيلية والأنشطة الحركية؛ وكذلك لتسمح له ببعض الحركة داخل الفصل قدر الإمكان خلال اليوم. كذلك لتتمكن من دمج بعض الوسائل للأطفال ذوى الذكاء الجسمى الأعلى.

ـ طفلك وغيره من هؤلاء الأطفال من الممكن أن يتدنى إنجازه ما لم يمنح فرصا للتعلم والتواصل بطريقته؛ خاصة أن نظمنا التعليمية تشدد على المكوث بهدوء فى الفصول الدراسية؛ تكرس لأنواع محددة وقليلة من طرق التدريس التى لا تراعى هذا التعدد فى القدرات والاختلاف فى الذكاء.

ـ لا بد أن يقوم طفلك بالأنشطة التى يشعر فيها بالكفاءة ومناطق تميزه حتى يساعده ذلك فى تقدير الذات والإقبال على التعلم... ولا بد أن يُحتَرم ويقدَر نمطه فى التعلم والفهم والتواصل من قبلك والآخرين المهمين فى حياته.. هذا الإحساس بالكفاءة هو مفتاح التعلم خاصة فى السنوات الأولى من رحلة التعلم.

■ ■ ■

الذكاء البيئى.. الطبيعى

الذكاء البيئى

صدر حديثاً لعالم النفس والصحفى العلمى الأمريكى دانيال غولمان كتاب جديد بعنوان «الذكاء البيئى: العصر القادم للشفافية الجذرية»، ويحتل غولمان مكانة بارزة فى قائمة مؤلفى الكتب الأكثر مبيعاً. وبحسب صحيفة «الشرق الأوسط» يقدم المؤلف فى كتابه تحليلا للآثار الخفية بعيدة المدى للمنتجات والسلع على البيئة والمستهلك، والتى تلقى بأثارها السلبية على أوضاع كوكب الأرض المتدهورة من تلوث للبيئة وتزايد لظاهرة التغير المناخى والاحتباس الحرارى. ويهدف المؤلف من تحليله أن نتبنى تغييرات جذرية أساسية فى تعاملنا مع هذه السلع والمنتجات الاستهلاكية، بما يسهم فى النهاية فى إنقاذنا وأجيالنا الناشئة وكوكب الأرض من هذه الآثار السلبية المتزايدة. أما الذكاء البيئى الذى يدعو إليه المؤلف فيتمثل فى أن وعينا وإدراكنا العميق للأزمات البيئية الحالية والمتزايدة التى يواجهها كوكب الأرض، والمؤثرة سلباً فى حياتنا الحالية والمستقبلية، ويتمثل هذا الذكاء عند اتخاذنا لقرارات الشراء والتعامل مع السلع والمنتجات، وذلك من خلال البحث عن أبعادها وآثارها البيئية الخفية بعيدة المدى. وفى كتابه يقدم المؤلف عدد من الأمثلة للآثار البيئية لما نشتريه ونستهلكه من سلع ومنتجات دون معرفتنا بذلك، مثل بعض مستحضرات

التجميل ومساحيق التنظيف والمواد البلاستيكية المكونة من مركبات وعناصر كيميائية، التى قد تؤثر على البيئة وصحة مستخدميها.

الذكاء البيئى

يُعّرف الذكاء البيئى بأنه قدرة الفرد فى التعّرف على النباتات والحيوانات وتصنيفاتها، والتى تعزز بدورها مهارات الملاحظة والتجميع والتصنيف فى أمور الحياة اليومية. إن أصحاب هذا النوع من الذكاء يمكنهم الجمع بين العمل والمتعة، فقد يمارسوا ما كُلّفوا به وهم يقضون وقتاً جميلاً فى مكان يحبونه.

■ هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

- هل تخرج إلى الطبيعة وتحب التعرف على تصنيفاتها وتكاثرها ونموها؟.

- هل تتأمل السماء والشمس والقمر و النجوم؟.

- هل تعتنى بالنباتات (تزرعها وتسقيها) والحيوانات (تطعمها وتحملها وترعاها)؟.

- هل تجمع وتصنِّف (الصخور، الهياكل، القواقع، البذور، الأوراق)؟.

- هل تطالع كتب الأحياء؟

- هل لديك كمية كبيرة لصور الكائنات الحية (نبات أو حيوان)؟

- هل تستمتع بالمخيمات و تسلق المرتفعات؟.

- هل تتحدث كثيراً عن الحيوانات؟.

- هل تتميز بذاكرة جيدة تُخزّن فى طياتها (تفاصيل الأماكن التى قمت بزيارتها، أسماء الحيوانات، أنواع النباتات)؟.

- هل تهتم بالبيئة من حولك (الحى الذى تسكنه، مدرستك، منزلك)؟.

- هل تستمتع بالنظر إلى الأنهار والبحار، وهل تستمتع بالمطر، وتطرب لخرير الماء وتساقط الأمطار، وصوت الريح، وحفيف الأشجار؟.

- هل يأسرك ألوان الأشجار فى فصل الخريف، وهل تسحرك الصحراء بروعتها؟.

■ فى أى المهن والأعمال يبدع صاحب مهارة الذكاء البيئى؟

- دراسة علوم الحياة(بيولوجيا، أحياء،جيولوجيا).

- طبيب بيطرى.

- مدرب حيوانات.

- فى مجال الزراعة.

- عالم فى طب الأعشاب.

- صيدلى. صياد. معد برامج عن الطبيعة.

- مصور للمناظر الطبيعية

■ لماذا الذكاء البيئى مهم؟

للتأمل والتفكر فى عظمة الخالق سبحانه وتعالى.

تستخدمه لكى تكون أكثر اهتماما بالبيئة من حولك. تدرك من خلاله أهمية المحافظة على الطبيعة والبيئة. يساعدك على التعلم من خلال إدراك كل شى فى الطبيعة.

يسعد وجدانك ويبعث السعادة فى روحك دائما.

■ إرشادات لتطوير الذكاء البيئى:

تأمل الطبيعة أينما تكون مثل: مراقبة لمجموعة من النمل، أنواع الزهور المختلفة، نمو أنواع النباتات المختلفة. واستمتع بمراقبة تغير لون أوراق الأشجار فى وقت الخريف.

ازرع نبته، راقب نموها يوماً بعد يوم ولاحظ الاختلافات التى تمر بها خلال نموها (هل تنمو بسرعة، كم كمية الماء التى استهلكتها، كم ساعة تعرضت للشمس).

تأمل السماء، لاحظ أشكال السحب المختلفة،(هل هى ثابتة أم متحركة، تأملها هل هى متقطعة أم متواصلة ,هل هى بيضاء, رمادية أم داكنة؟).

■ هل بإمكانك أن تتنبأ عن حالة الطقس؟

راقب السماء فى ليلة صافية، ما هو لونها، هل النجوم واضحة، راقب القمر (هلال، بدر).

اقتنى منضاراً وقم بزيارة أماكن تتواجد بها أنواع كثيرة من

الطيور، صنفها بمساعدة مرجع علمى.تابع البرامج التى تهتم بالطبيعة، شارك ما تشاهده مع صديق له نفس الاهتمامات.

أقر الكتب والمجلات المتخصصة فى مجال الحياة والطبيعة.

شارك مع مجموعات تهتم بالحياة الطبيعية وتنظم محاضرات (إرشادية، تثقيفية) للمحافظة على البيئة والعناية بكوكب الأرض.

نظم زيارة دورية لمتاحف تاريخية أو حديقة حيوان.

إقرأ فى علوم الأرض، إذا وجدت نفسك مستمتعاً أبد بجمع أنواع الصخور والمعادن المختلفة،و تعرف على هويتها بالرجوع إلى الكتب العلمية.

حاول الالتحاق بمخيمات صيفية. واجعل هدفك التعرف على كل جديد فى عالم الطبيعة من حولك، التقط صوراً للحيوانات أو الأشجار وأجمع عينات من التربة أو الصخور.

كيف نتعامل بذكاء مع البيئة؟

يحتل دانيال غولمان، عالم النفس والصحافى العلمى الأميركى، مكانة بارزة ضمن قائمة مؤلفى الكتب الأكثر مبيعا فى العالم، بكتابه الشهير «الذكاء الانفعالى أو العاطفى أو الوجدانى»، والصادر عام ١٩٩٥، الذى تُرجم إلى ٣٠ لغة، وحديثا صدر له كتاب «الذكاء البيئى: العصر القادم للشفافية الجذرية»، الذى يتناول فيه تحليلا للآثار الخفية بعيدة المدى للمنتجات والسلع على البيئة والمستهلك، التى تنعكس سلبا على أوضاع

كوكب الأرض المتدهورة من تلوث للبيئة وتزايد لظاهرة التغير المناخى والاحتباس الحرارى. ويأمل غولمان من ذلك أن نتبنى تغييرات جذرية أساسية فى تعاملنا مع السلع والمنتجات الاستهلاكية، وبما يسهم فى النهاية فى إنقاذنا وأجيالنا الناشئة وكوكب الأرض من هذه الآثار السلبية المتزايدة.

وقد اختار غولمان عنوان كتابه «الذكاء البيئى» فى إشارة إلى أن تمتع المستهلكين بالذكاء البيئى، متمثلا فى قدرتهم وتمكنهم من معرفة وتحليل الآثار البيئية بعيدة المدى للمنتجات والسلع المعروضة، سوف يمكنهم من جانب من اتخاذ قرارات شراء ذكية صائبة، من شأنها المساهمة فى الحفاظ على البيئة، الأمر الذى سيقود المنتجين من جانب آخر، إلى إعادة التفكير فى مكونات منتجاتهم والابتعاد عما يضر بالبيئة والمستهلك.

فالذكاء البيئى الذى يدعو إليه المؤلف يتمثل فى أن وعينا وإدراكنا العميق للأزمات البيئية الحالية والمتزايدة التى يواجهها كوكب الأرض، والتى ستؤثر على حياتنا فى الحاضر والمستقبل، يكون بالتفكير جيدا، وبذكاء عند اتخاذنا لقرارات الشراء والتعامل مع السلع والمنتجات، وذلك من خلال البحث عن أبعادها وآثارها البيئية الخفية بعيدة المدى.

يقدم غولمان فى كتابه كثيرا من الأمثلة للآثار البيئية لما نشتريه ونستهلكه من سلع ومنتجات دون معرفتنا بذلك، مثل بعض «الشامبوهات» ومساحيق التنظيف والمواد البلاستيكية المكونة من مركبات وعناصر كيميائية، التى قد تؤثر على البيئة

وصحة مستخدميها.

ويشير المؤلف إلى أن الأدلة التى ستقودنا لفهم التأثيرات البيئية الخفية للسلع والمنتجات الاستهلاكية هو أن تتوافر، وبشفافية، المعلومات والبيانات المستخدمة فى إنتاج هذه المنتجات، ويعبر عن ذلك بمصطلح «الشفافية الجذرية» (adical Transparency)، وتعنى إزاحة الستار عن سلسلة وكيفية إنتاج السلع والمنتجات؛ من كشف كامل لجميع الحقائق والمعلومات والبيانات البيئية والصحية والاجتماعية المخفية للمنتج؛ بدءا من كمية انبعاثات غاز الكربون، أو ما يعرف بالبصمات الكربونية (Carbon Footprint) للمنتجات والسلع والخدمات، مرورا بالمواد الكيميائية المستخدمة فى عمليات الإنتاج، وظروف معيشة وعمل ومعاملة العمال فى المصانع ومؤسسات الإنتاج، التى يمكن أن تؤثر على البيئة وصحة الإنسان، وذلك بهدف توفير البيانات والمعلومات الضرورية للمستهلكين عند شرائهم للمنتج، لاتخاذ قرارات اختيار سليمة ومناسبة تراعى التقليل من الآثار البيئية السلبية، حرصا على سلامة وصحة كوكب الأرض وصحتنا.

وكمثال على الشفافية المطلوبة للمنتجات، يشير المؤلف إلى موقع «Skin Deep» (www.cosmeticsdatabase.com) قاعدة بيانات سلامة وأمان مستحضرات التجميل)، الذى يتناول من خلاله الفرد البحث لمعرفة آثار مكونات منتجات العناية الشخصية، من مستحضرات التجميل و«شامبوهات» الشعر أو الجلد، للتعرف على أى تأثيرات يمكن أن تؤخذ فى الحسبان فى مكونات

وتركيبات المنتج، وقد زار هذا الموقع أكثر من ١٠٠ مليون متصفح منذ إطلاقه فى عام ٢٠٠٤م.

ويتناول غولمان فى كتابه أهمية الشعار البيئى الأخضر (eco - labels) الدال على أن المنتجات والسلع تتوافق مع البيئة، والمكاسب التى يمكن أن تحققها المؤسسات والشركات من وراء وضع هذا الشعار على منتجاتهم، الذى يعد وسيلة فعالة لجذب المستهلكين للمشاركة فى الحفاظ على البيئة. ويشير للكثير من الأمثلة على ذلك، بمشروع مصممة الأزياء البريطانية «أنيا هندمارش» (Anya Hindmarch)، التى صممت عام ٢٠٠٧ حقائب بلاستيكية تحمل شعار (I'm NOT a plastic bag)، لتعبئة السلع الغذائية عند الشراء من المتاجر كبديل عن الأكياس البلاستيكية الملوثة للبيئة، واستطاعت أن تبيع الكميات المنتجة منها فى ساعات قليلة. وعقبت «هندمارش» على هذا المشروع بقولها إنه محاولة لزيادة الوعى بقضايا الأكياس البلاستيكية، بعمل حقائب أنيقة يعاد استعمالها، تحمل شعار «أنا لست حقيبة بلاستيكية». كما تمكنت شركات العقارات والمبانى التجارية، وبعد حملات ترويجية ترفع الشعار الأخضر «القيادة فى الطاقة والتصميم البيئى»، من إقناع المشترين بجدوى شراء مبان تتوافق مع البيئة من حيث خفض تكاليف الطاقة واختيار المواد المستخدمة فى عمليات البناء، التى تقلل بالتالى من انبعاثات الغازات الكربونية.

ولهذا يؤكد غولمان على أهمية تركيز رجال الأعمال والمؤسسات والشركات على إجراء دراسات للتعرف على الآثار

البيئية للسلع والمنتجات، الأمر الذى يفيد عند وضع سياسات واستراتيجيات التسويق والترويج لها، والذى يعتبر وسيلة فعالة لدفع المستهلكين أيضا للمشاركة فى الحفاظ على البيئة.

ويضرب بعض الأمثلة على ذلك بأن بحوث التطوير فى شركة «بروكتر وجامبل» (Procter & Gamble) قامت بتطوير مسحوق لتنظيف الملابس يستخدم مياها باردة، دون الحاجة لاستخدام مياه ساخنة، الأمر الذى يقلل من البصمة الكربونية للمنتج، وبالتالى التوفير فى الطاقة.

الخلاصة، يمكن القول إن إدراكنا ووعينا بعمق الأزمات البيئية التى يواجهها كوكب الأرض حاليا ومستقبلا يحتم علينا المسؤولية جميعا، من خلال اتخاذ قرارات صائبة ذكية فى إنتاج وشراء واستهلاك سلع ومنتجات تراعى التوازن البيئى، لحماية صحتنا وصحة كوكب الأرض الآخذة فى التدهور.

■ ■ ■

الذكاء الاجتماعى

ربما يمتلك البعض ذكاء عقليا متميزا قد يوصف بالعبقرية ولكنه يفتقر للذكاء الاجتماعى فلا تستغرب حينما يفشل بعض هؤلاء فى حياتهم العملية! وكثير ما يتساءل البعض منا عن معنى الذكاء الاجتماعى وأهميته قبل أن ندخل فى التعريفات الأكاديمية للذكاء الاجتماعى أسألك سؤالا:

■ **هل لديك القدرة:**

أن تكون شخصا جيدا وان تمتلك اكبر قدر من المهارات الاجتماعية أن تتلقى الانتقادات بصدر رحب وفى نفس الوقت تعطى نفسك للغير إذا لزم الأمر. أن تعترف بأخطائك، أن تعرف كيفية الحصول على مساندة اكبر عدد من الأفراد. أن تتصرف فى الوقت المناسب.

تعريفات الذكاء الاجتماعى كما يراها علماء النفس:

١ ـ القدرة على تنظيم المجموعات والحلول التفاوضية، وإقامة العلاقات الشخصية بما تستدعى من تعاطف وتواصل.

٢ ـ القدرة على التحليل الاجتماعى الذى يعنى القدرة على اكتشاف مشاعر واهتمامات الآخرين ببصيرة نافذة.

٣ ـ القدرة على التصرف فى المواقف الاجتماعية والذى يجعل الإنسان أكثر مرونة فى تعامله مع الآخرين ويكتسب

بالممارسة ويعتمد على عدة مهارات منها:

تدريب النفس على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين وذلك كما يلى:

١ ـ التعرف على الحالة النفسية للمتكلم والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه.

٢ ـ رسم الابتسامة على الوجه واكتساب روح الدعابة والقدرة على فهم النكتة والاشتراك مع الآخرين فى مرحهم.

٣ ـ تقبل النقد وإذكاء روح النقاش واحترام حق الآخرين فى التعبير عن آرائهم وان لا يصدمهم بآرائه أو يفرضها عليهم وان لا ينال ذلك من الشخصية.

٤ ـ إبداء المشاعر للآخرين والتفاعل معهم ومشاركتهم فى المناسبات المختلفة والاهتمام بهم وتقدير مجهوداتهم مهما كانت.

٥ ـ تدريب النفس على تجنب الانفعال والغضب وضبطها عندما يوجه باللوم اليك وكنت مخطئا بالاعتذار عن ما بدر منك سلوكيات.

٦ ـ مقابلة الإساءة بالإحسان والتدريب على استخدام الكلمة الطيبة.

٧ ـ تقديم الهدية وان تكون فى الوقت المناسب والمكان المناسب وان تناسب من تهدى إليه.

٨ ـ خدمة الآخرين وتقديم يد العون لهم ومساعدتهم.

٩ ـ أن يكون الحديث مع الطرف الآخر بحدود ولا يتطرق للمساس بأشياء شخصية تسبب الضيق للطرف الآخر.

١٠ ـ قبول الحق من الطرف الآخر اذا كان صحيحا وعدم الانتقاص من حقهم.

١١ ـ وضع الأعذار للطرف الآخر وتجنب غيبته او سبه وشتمه.

١٢ ـ التعرف على ميول واهتمامات الطرف الآخر وطرق تفكيرهم ما يحبون وما يكرهون.

١٣ ـ استخدام التلميح لا التصريح عندما يسؤك تصرف الطرف الآخر.

١٤ ـ أن يكن الحب موافقا للسلوك وغير متكلفا.

١٥ ـ تعلم الإنصات وفن الحوار.

١٦ ـ استخدام اتيكيت المجاملة فى الوقت والمكان المناسبين.

١٧ ـ تدريب النفس على عدم إساءة الظن فى الآخر.

١٨ ـ التدريب على عدم التكلف وتجنب الصراحة الواضحة التى تجرح الآخرين.

١٩ ـ جودة التعبير وحسن الحديث والمنطق واستخدام اللباقة.

■ ■ ■

الذكاء (الخارجى)

يتميز أصحاب هذا النوع من الذكاء بقدرة رئيسية على ملاحظة الفروق بين الأشخاص وخاصةً نقاط التباين فى حالاتهم المزاجية وحالاتهم النفسية. كذلك فهم قادرين على فهم دوافع الآخرين. ويفضلون العمل الجماعى الذى يتميز بزيادة إنتاجهم مقارنة بعملهم الفردى. يكون لديهم استعداد طبيعى لفهم أحاسيس الآخرين وماذا يريدون وعلى أى أساس يتصرف الآخرون، وكذلك يتميزون فى المواقف القيادية ويشاركون بشكل فعال فى مختلف أنواع التجمعات.

■ هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

- هل أنت قادر على تكوين علاقات اجتماعية بسهولة،و تهتم بمشاعر الآخرين؟

- هل تمد يد العون للآخرين، وتشارك الآخرين خبراتك ومهارتك؟

- هل تمتلك صفات القائد؟

- هل لديك صداقات كثيرة ومتنوعة، ولا تحب الانعزال عن الآخرين؟

- هل يزيد إنتاجك فى العمل الجماعى مقارنة بالعمل

الفردى؟

- فى أى المهن أو الأعمال يبدع صاحب الذكاء الاجتماعى؟

مُدَرِّس، مُدَرِّب، مدير أعمال.

مشرِف اجتماعى، متخصص فى علم النفس، تربوى.

محامى، مذيع (مقدم برامج).

مندوب مبيعات، مسئول علاقات العامة.

لماذا الذكاء الاجتماعى مهم؟

يساعدك على التواصل والاستمرارية مع الآخرين كالأهل والأقارب والأصدقاء.

يساعدك هذا الذكاء فى تخطى الأزمات، ويجعلك قادر على مساعدة الآخرين.

يُمكّنك من تنظيم وقيادة الآخرين.

تستخدم هذه الموهبة فى التدخل لفض النزعات وإصلاح ذات البين.

إرشادات لتطوير الذكاء الاجتماعى:

صمم خريطتك الاجتماعية الخاصة بك.

اكتب أسمك فى منتصف ورقة وبجانب أسمك اكتب أسماء الأشخاص المقربين لديك (عائلة أو أصدقاء). ومن ثم اكتب أسماء أشخاص وحدد مكانهم على الورقة بحسب درجة علاقتهم

بك، إذا كنت تشعر بأنك بعيد عن شخص ما أجعله على حافة الصفحة، ثم انظر إلى القائمة إذا كنت تريد المزيد من الأسماء بجانب أسمك، تدرّب على هذه القائمة.

تعّرف على أشخاص جدد تتشارك معهم فى اهتمامات معينه.

انظم إلى نواد أو مجموعات تنظم نشاطات أو دورات تهتم بها، وتشارك مع الآخرين بما تحب، وشارك فى الأعمال الخيرية.

شارك مع مجموعة من فصلك الدراسى فى التعلم والمذاكرة، وأطلب من معلمك فى المدرسة أن يمنحك فرصة التعلم فى مجموعة، كما يمكن التعلم مع مجموعات من خارج المدرسة.

إن مساعدة الآخرين تمنحك شعورا رائعا، أجعل من نفسك معلماً لمن هم أصغر سناً.

نظم أوقات معينه تقضيها مع العائلة، وتذكر أن التواصل مع أصدقائك مهم جداً.

انتهز كل فرصة تقابل فيه شخصاً أو تتعرف عليه للتعلم منه والاستفادة من خبراته، وتعرّف جيداً على شخصيات الآخرين.

إذا كنت تشعر بالخجل من تكوين أصدقاء جدد أطلب مساعدة أحد أفراد عائلتك أو صديق قديم وحاول معه بناء صداقات جديدة.

■ ■ ■

مهــارات

أصبح الذكاء الاجتماعى من الموضوعات الأكثر انتشارا منذ منتصف التسعينات من القرن الماضى، وهذا بعد صدور كتاب دانيال غولمان فى ١٩٩٥ ويساهم الذكاء الاجتماعى فى ارتفاع نسبة النمو، ولهذا اهتمت مؤسسات التدريب فى الموارد البشرية بهذا الموضوع.

لا يسمح هذا الحيز بالحديث عن الموضوع بالتفصيل، ولكن من المفيد تقديم الحقائص التالية:

١) يؤكد المختصون أنه من أسباب الأداء المرتفع لدى الأفراد يرجع الى الذكاء الاجتماعى، ولذا تنبهت الشركات الكبرى ومؤسسات التدريب فى التنمية البشرية لهذا الموضوع وأصبح الذكاء من المعايير الأساسية فى الترقية المهنية وازدادت اهمية الذكاء الاجتماعى فى برامج التدريب.

٢) يعتبر الذكاء العاطفى مكونا مهما من مكونات الذكاء الاجتماعى وهو القدوة على فهم مشاعر الذات ومشاعر الآخرين والتفاعل مع المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، لأن الذكاء الاجتماعى يصنف ضمن مهارات الننون ولذا نجد الاشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الاجتماعى أكثر تحكما فى مشاعرهم السلبية كالعصيبة والقلق، ويصبح أصحاب الذكاء الاجتماعى

اكثر تقبلا للنقد والرأى المخالف باعتباره وجهة نظر مغايرة.

٣) الإنسان الذى ينقصه الذكاء الاجتماعى يثور ويغضب لأتفه الأسباب ويرفض النقد ويفضل العمل الفردى على العمل الجماعى.

وقد يرجع هذا الى الأسلوب المتخلف فى التعامل مع محيط العمل والمحيط الاجتماعى ومنهج التدريب فى مؤسسات التدريب الإدارى والوظيفى. وقد نجحت بعض الدول فى تحقيق تطور وتقدم فى الذكاء الاجتماعى من حيث الإطار النظرى فى مؤسسات التدريب والتكوين والجانب التطبيقى فى المؤسسات والإدارات.

٤) من المؤكد أن الذكاء الاجتماعى قابل للتطوير ولكن لابد من توفر البيئة المناسبة لظهوره، بحيث تسعى المؤسسات المتخصصة الى تنمية الذكاء الاجتماعى. وعلى صعيد الأسرة لابد من التدريب على التواصل الاجتماعى مع الآخرين وتخصيص وقت يومى للتواصل الأسرى، خصوصا وأن الجيل الجديد أصبح مشغولا فى الكومبيوتر والانترنيت وغيره.

■ ■ ■

تنمية الذكاء الاجتماعى

يعكس هذا النوع من الذكاء قدرة الفرد على فهم وإدراك وملاحظة مشاعر الآخرين وحالاتهم المزاجية، واحتياجاتهم، وتنعكس هذه القدرة فى مهارات تعامل الفرد مع الآخرين وتحفيزهم.

يتمتع بهذا النوع من الذكاء: المعالجون النفسيون، رجال المبيعات، المدرسون، المستشارون، مرشدو الشباب، العاملون فى المجال الاجتماعى، رجال الدعوة، المدربون الرياضيون، مشرفو نشاط الأطفال.

■ مميزات هذا الذكاء:

يتميز من يتمتع بهذا الذكاء بالصفات التالية:

- يستمتع بصحبة الناس أكثر من الانفراد.
- يبدو قائدًا للمجموعة.
- يعطى نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات.
- يحب الانتماء للنوادى والتجمعات أو أى مجموعات منظمة.
- يستمتع بتعليم الآخرين بشكل كبير.
- لديه صداقة حميمة مع اثنين أو أكثر.

- يبدى تعاطفًا واهتمامًا بالآخرين.
- الآخرون يبحثون عن تعاطفه أو اهتمامه وصحبته.
- يسعى الآخرون لمشورته وطلب نصحه.
- يفضل الألعاب والأنشطة والرياضيات الجماعية.
- يسعى للتفكير فى مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.
- يبدو جذابًا مشهورًا له شعبية.
- يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته.
- يحب المناقشات الجماعية والاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم.
- يمكنه التعرف على مشاعر الآخرين، وتسميتها.
- يمكنه الانتباه لتغير الحالات المزاجية للآخرين.
- يحب الحصول على آراء الآخرين ويضعها فى اعتباره.
- لا يخشى مواجهة الآخرين.
- يمكنه التفاوض.
- يمكنه التأثير فى الآخرين.
- يمكنه عمل مناخ جيد أثناء وجوده.
- يمكنه تحفيز الآخرين ليقوموا بأفضل ما لديهم.

■ **خطوات للتنمية:**

يمكن تقوية هذا النوع من الذكاء بتنمية كل السمات السابقة لدى الطفل، بأنشطة الجماعية ومنها:

- التفكير معًا (العصف الذهنى الجماعى).
- الأنشطة الجماعية المختلفة.
- منح الطفل دور القيادة بعض الوقت.
- تعليمه وتدريبه على المهارات الاجتماعية المختلفة.
- تعليمه مهارات التفاوض وفض النزاعات والتعامل مع الآخرين.
- تعليمه التعاطف، والتعبير عن مشاعره وفهم مشاعر الآخرين.
- تدريبه على القيادة والتخطيط وتحفيز الآخرين.
- حث الطفل على القيام بأنشطة تطوعية جماعية، وتجد بعضها فى:

■ تطوع الصغار.. حلم وإبداع.

■ أول إيجابية الأطفال.. تعاطف.

- علمه كيفية عقد صداقات والحفاظ عليها.

أنشطة الذكاء الاجتماعى:

■ **النشاط الأول: كل واحد يعلم واحدًا!**

- افتح حوارًا مع طفلك صاحب هذا الذكاء - فى وجود

إخوته ـ حول الأشياء أو المهارات التى يمكنه أن يعلمها لغيره.

ـ اترك المجال لباقى الأطفال ليفكروا فى مهارة شىء مميز يفعلونه، ويمكنهم أن يعلموه للآخرين؛ فربما أمكن لواحد أن يكون عارفًا بالأرقام بلغة جديدة.. عملات بلد ما، طريقة نشر الغسيل، وضع الأكواب بطريقة لطيفة... ويرغب فى تعليمها لغيره أو فى أن يتبادل الأطفال تلك المهارات.

ـ سجل مهارات كل طفل فى قائمة، ثم ابدأ فى تفعيل رغبة كل واحد لتعليم الآخرين بطريقة علمية.

ـ ناقش مع طفلك: ما الذى يحتاجه ليتم تعليمه لغيره، أيا من المهارات التى فى القائمة، وما الخطوات التى سيتبعها.

ـ كوّن مع طفلك قائمة الصغار الذين يحتاجون هذه المساعدة. ومن الممكن أن يكون ذلك فى إطار الأسرة الواحدة أو بين أسرتين من الأقارب أو الأصدقاء.

ـ يمكن أن تصنع مع طفلك بطاقات ملوّنة تحمل كل ما علمه طفلك لغيره وكل ما تعلمه طفلك من غيره أثناء رحلة تطوعه بالتعليم أو تدربه على يد غيره.

■ **النشاط الثانى: استرجاع الذكريات الطيبة:**

١ ـ اجتمع مع أطفالك. اطلب من كل فرد منهم أن يتذكر عددًا من الأشخاص الطيبين المتعاونين الذين عاونوه فى شىء ما أو جعلوه يشعر شعورًا جيدًا، وسجلوا معًا كل الخبرات كالآتى:

ـ ساعدنى السائق فى حمل حقيبتى.

- علمنى أخى كيف ألعب الشطرنج.

- شجعتنى أمى على القفز فى حمام السباحة.

- أثنت صديقتى على اختيارى للألوان فى لوحتى.

٢ - ناقشوا معًا كيف يمكن أن يؤثر التعاون بين الأشخاص على مشاعرنا وعلى تحسين حياتنا.

٣ - يمكن أن يرسم الأطفال رسومًا توضيحية لما مروا به من خبرات طيبة.

٤ - يمكن أن تكون فرصة طيبة ليرسل للشخص الذى عاونه رسالة قصيرة يشكره على الشعور الطيب الذى سببه له تعاونه معه. على أن نحاول أن نجعل من هذا النشاط فرصة لإدخال كلمات الامتنان إلى قاموسه بحيث تصبح مألوفة مستخدمة من قبل الطفل، مثل:

(أتذكر عندما..، ذات مرة..، ساعدتنى على..، كان لدى شعور بصعوبة الأمر حتى ساعدتنى على..، شكرًا لك لأنك جعلتنى أشعر بـ...).

■ النشاط الثالث: تمييز المشاعر:

هذا النشاط يساعد الأطفال على الاستكشاف الذاتى، وخطوات هذا النشاط:

١ - اكتب الجمل التالية على ورقة كبيرة أو لوحة، ثم ضعها فى صندوق.

■ ماذا تشعر عندما...

- يثنى على شىء جيد فعلته؟
- لم يتم اختيارك فى لعبة؟
- تنجح فى حل كل مسائل الحساب؟
- أخذ زميل لك شيئًا بالقوة؟
- تتشارك مع زميل فى عمل ما؟
- تكسب مباراة؟
- تريد الحصول على شىء يمتلكه آخرون؟
- تُترك فى البيت بمفردك؟
- تقبلك أمك أو تعانقك؟
- تُتهم بفعل شىء لم تفعله؟
- يخبرك شخص ما بأنك ذكى ولطيف ومهذب؟
- عندما يلعب معك أخوك الأكبر؟

٢ ـ اجلس أنت وأطفالك فى دائرة.

٣ ـ اختر بالتناوب قائدًا ليقف فى وسط الدائرة:

- دعه يلتقط ورقة من الورق ويقرأ الجملة التى بها بصوت عال.
- اطلب منه أن يختار شخصًا ما من الدائرة ليتفاعل معه بالرد، على أن يبدأ جملة رده بكلمة: «أنا أشعر...»، ويمكنه أن يعبر بالكلمات أو بتعبيرات الوجه والجسم.

ثم يخمن الشخص الآخر (قائد الدائرة) شعور المعبر. ويناقش لماذا يشعر شخص ما هذا الشعور، وكيف يؤثر فى سلوكه، وكيف يمكن أن يستبدل بالشعور السيئ شعورا آخر جيدا.

٤ ـ المناقشة أهم ما فى هذا النشاط: حاول أن يركز الجميع على كيفية الشعور والتعبير عنه، ولماذا يشعر كل فرد هذا الشعور، وكيف تجنب أحد ما شعورًا سلبيًا، كذلك يساعد هذا النشاط فى التعرف على مشاعر الآخرين عن طريق تعبيرات الآخرين لفظيًا أو بملامح الوجه والجسم.

الجمل السابقة تمثل مجرد أمثلة للجمل التى يمكن مناقشتها والتمثيل حولها، ويمكن أن تنسج غيرها.

■ **النشاط الرابع: الرسم الجماعى:**

ـ اجلسوا معًا فى دائرة.

ـ أعطِ كل طفل قطعة من الورق وقلما ملونا.

ـ اطلب منهم أن يكتبوا أسماءهم على الأوراق.

ـ اطلب منهم أن يبدأ كل منهم فى رسم أى شىء فى خياله.

ـ بعد دقيقة واحدة، اطلب من كل منهم أن يمرر الورقة لليمين.

واطلب منهم أن يرسموا مرة أخرى، إكمالاً على ما فى الورقة التى وصلتهم من رسم، وهكذا... استمر فى تمرير الورق كل دقيقة إلى أن تعود لصاحبها الأول.

- وعند وصول كل ورقة إلى صاحبها اطلب من الجميع أن يستمر فى الرسم هذه المرة لمدة (٥ - ١٠) دقائق.

- ناقش كيف يمكن لكل منهم أن يبنى على أفكار الآخرين، وكيف يمكنه أن يفهم أعمال الآخرين ويضيف إليها.

- علّق كل الرسومات، واحتفلوا معًا.

■ النشاط الخامس: تأليف القصص الجماعية:

نفس نشاط الرسم السابق يمكن أن ينفذ من خلال كتابة القصص. بحيث يبدأ فرد من المجموعة ببداية قصة، ثم يكمل الذى يليه، وهكذا حتى تكتمل القصة.

ويمكن أيضًا أن يكتب كل منهم قصة أو يمليها عليك - حسب أعمارهم - ، ثم تبدأ فى تقسيمها لمشاهد أو مواقف مختلفة بحيث تحاولون معًا تركيب مشهد من قصة على مشهد من قصة أخرى...، ويكمل كل طفل القصة بطريقة أخرى حسب هذه الإضافة الجديدة أو سير الأحداث الجديد.

■ النشاط السادس: العصف الذهنى الجماعى:

يمكن أن تقوم بهذا النشاط كطريقة يومية للمناقشة والتفكير مع أطفالك حول تفاصيل قراراتكم واختياراتكم اليومية، مثل:

- أماكن للنزهة.

- وجبات يومية.

- المشتريات المطلوبة.

- أفكار لتجميل الغرفة.

- قصص للقراءة.

هذا النشاط يفيد الطفل فى التشارك فى المقترحات مع الغير، إضافة للبناء على أفكار الآخرين أو مراعاة وجهة نظرهم ورغباتهم حين الاختيار أو القرار. ولذا أهم ما يميز هذا النشاط احترام كل وجهات النظر والأفكار وتسجيلها لتكون بمثابة بنك للأفكار يلجأ إليه الجميع وقت الحاجة.

■ ■ ■

مفاهيـــم

هذا النوع من الذكـاء هو مـا نستخدمه فى مختلف مواقف حياتنا اليومية سواء الدراسية أو المهنية أو العملية عموماً، وهو أيضـاً مـا يوظفـه كل منا فى اكتسـاب المعـرفـة لمختلف صـورها وأشكالها. أما المقابل لهذه النظرة الأحادية، فهو التصور القائم على التعدد لأوجه أو لصور الذكاء الإنسانى والتى اقترحها جاردنر (١٩٨٣) فى سبعة ذكاءات متعددة: الذكاء اللغوى، الذكاء الرياضى، الذكـاء الموسـيقى، الذكـاء المكانى، الذكـاء الحـركى الجسمى، الذكاء الاجتماعى، الذكاء الوجدانى، وقد كشفت بحوثه عن وجـود ذكـاء ثامن هـو الذكـاء الطبـيـعى. وقـد شكلت هده النظرية لجاردنر تحديا مكشوفا للمفهوم التقليدى للذكاء وعلى ضوئها اهتم جاردنر بتفعيلها مع البيئة المدرسية والاهتمام بتطوير أساليب تدريس وتعلم لها.

فى هذه المقـالة بعض من صـور الذكـاء الإنسـانى وهو مـا يعـرف بالذكاء الاجتمـاعى، ويتم دراسته علمياً الآن فى أمـاكن عديدة من العالم ومنها عالمنا العربى، وهذا النوع من الذكاء هو الذى يقوم عليه كفاءة الفرد فى التعامل مع الآخرين، والتواصل الكفء معهم، أو قيادتهم أو اكتسـابهم كأصدقاء، أو التعاون معهم كزملاء، ولذلك تختلف قدرات هذا النوع من الذكاء عن قدرات الذكاء العـام فى أنهـا قـدرات تكشف عن مـدى الحسـاسـيـة

الاجتماعية لدى الشخص ومدى فهمه للتعبيرات والإيماءات والإرشادات الاجتماعية، ومدى وعيه بالأعراف والتقاليد السائدة، ومدى إلمامه بحدود المسافات النفسية والاجتماعية الملائمة فى علاقاته بالآخرين، ولهذه القدرات (أو المهارات) مقاييسها الخاصة والتى تكشف عن مدى الفهم الاجتماعى لدى الفرد أو مدى قدرته على تأكيد ذاته دون عدوانية أو امتلاكه لشجاعة إبداء آرائه مخالفة دون استفزاز الآخرين.

عموماً يشتمل هذا الذكاء الاجتماعى على عدد كبير من القدرات والمهارات أهمها:

أ ـ القدرة على استشفاف المشاعر الإنسانية والدوافع والحالة الانفعالية والمزاجية للآخرين.

ب ـ قدرة الفرد على بناء العلاقات الناجحة مع الآخرين وعلى العمل كعضو فاعل فى فريق.

ج ـ القدرة على إبداء التعاطف الوجدانى تجاه الآخرين.

ويبقى ما يتعلق بأبعاد هذا الذكاء الاجتماعى والتى كشفت عنها الدراسات العلمية الحديثة وأمكن قياسها أو تقديرها فى مختلف الأفراد وأهمها الأبعاد التالية:

أ ـ كفاءة التصرف فى المواقف الاجتماعية؛ وهو ما يظهر فى سلوكيات الفرد فى مختلف مواقف التفاعل الاجتماعى مع الآخرين، ومدى كفاءته فى حل مشكلات الصراع بينه وبينهم أو بين الآخرين وبعضهم البعض، وغير ذلك من المواقف أو

السلوكيات المشابهة.

ب ـ فهم الحالة النفسية للمتكلم؛ ويتمثل فى قدرة الشخص الذكى اجتماعياً على إدراك مشاعر الآخرين، والتعرف على حالتهم النفسية من حديثهم.

ج ـ الإدراك الاجتماعى؛ ويتجلى فى قدرة الشخص على تفسير السلوك الصادر عن الآخرين وتبين دلالته الخاصة وفقاً لطبيعة الموقف أو السياق الذى صدر فيه هذا السلوك.

د ـ فهم التعبيرات الإنسانية؛ ويتمثل فى قدرة الشخص على معرفة الحالة النفسية للآخرين من خلال دلالات بعض تعبيرات الوجه، أو إشارات اليد، أو إيماءات الرأس، أو أوضاع الجسم، أو غير ذلك من المؤشرات التعبيرية.

هـ ـ فهم السلوك الاجتماعى؛ وأهم مظاهره قدرة الفرد على ملاحظة السلوك الإنسانى وإمكان التنبؤ به من خلال بعض المظاهرات والهاديات فى أى موقف تفاعل مع الآخرين.

ويضاف إلى ما سبق هناك مجموعة مهارات أخرى مهمة جداً تندرج تحت ما يعرف باسم (مهارات التواصل الاجتماعى الكفء) وتشمل المهارات التالية:

أ ـ مهارات الإنصات للآخرين؛ وهى مهارة اجتماعية تندرج تحتها عدة مهارات نوعية أهمها: (الانتباه، والفهم، واستخلاص المعلومات،والتوقع والذى يتمثل فى الاستباق لما يقوله المتكلم، ومعرفة غرضه أصلا وسرعة التقاط المعنى من سريع الكلام، أو

التوصل إلى المعانى الضمنية للحديث.... الخ.

ب ـ مهارة التواصل اللفظى؛ وتقوم أساساً على عدد من المهارات النوعية مثل: عرض الأفكار بوضوح والإحساس بمشاعر الآخرين، وتغيير نبرة الصوت بحسب مقتضى الحال.

ج ـ مهارة التواصل غير اللفظى؛ وتشمل عدة مهارات اجتماعية نوعية أهمها: فهم حركات الجسم، ويقصد بها حركات العينين، والرأس والأيدى وتعبيرات الوجه، وجودة تفسير وضع الجسم، وإدراك حدود ما يعرف باسم الحيز الشخصى للآخر بمعنى الحرص على حفظ مسافة كافية فيما بين الشخص والآخر دون أى انتهاك أو تجاوز يمكن أن يثير اضطرابه أو مشاعر عدم الارتياح لديه، والحرص فى نفس الوقت على منع الآخر من تجاوز أو انتهاك حدود حيزه الشخصى أيضاً.

د ـ مهارة التواصل الموقفى؛ وتنطوى فى عمومها على عدة سلوكيات تعبير عن ما يمكن اعتباره مؤشرات لسعة الحيلة فى حل المشكلات الطارئة، ومواقف التفاعل الاجتماعى مما يقتضى الفطنة وسرعة البديهة واللباقة أو الكياسة.

■ ■ ■

الذكاء الطبيعى والذكاء الاجتماعى

إليك باختبار سريع عن خبرتك الخاصة بالموارد البشرية: ما الخصائص التى تميز العاملين المتميزين «النجوم» عن العمال العاديين؟ إذا قلت حاصل الذكاء (IQ) فإنك قد أخطأت فى الإجابة. إن الذكاء العاطفى (EI) هو المتنبئ الأكبر بنجاح مكان العمل، هكذا يقول دانيل جوليمان عالم نفسى ومؤلف أفضل الكتب مبيعاً والمسمى، الذكاء العاطفى: لماذا يهم أكثر من حاصل الذكاء (IQ) يقول جوليمان، فى الحقيقة إن نجاح الفرد فى العمل يعتمد ٨٠٪ على الذكاء العاطفى وحوالى ٢٠٪ فقط على حاصل الذكاء (IQ) ما هى هذه الخاصية التى تدعى الذكاء العاطفى (EI)؟ يعرفها جوليمان بأنها ذكاء الشارع القديم الطيب - معرفة متى تتشارك المعلومات الحساسة مع زملائك، وتضحك عند سماعك لنكات وفرحات رئيسك أو مخاطبة اجتماع. وبمصطلحات علمية أكثر، فإن الذكاء العاطفى يمكن أن يعرف كمصفوفة من المهارات غير المعرفية، إمكانات، وكفاءات تؤثر على قدرة الشخص فى التعامل مع المتطلبات والضغوط البيئية. إن الذكاء العاطفى يتضمن خمسة أبعاد: مهارات التحفيز الذاتى، الوعى الذاتى أو معرفة المرء لعواطفه، القدرة على إدارة عواطف المرء والدوافع، التقمص العاطفى أو القدرة على تحسس كيف

يشعر الآخرون، والمهارات الاجتماعية أو القدرة على معالجة عواطف الأشخاص الآخرين. أحد أسباب ندرة العاملين النجوم هو أنه لا يوجد هناك تركيز على تطوير الذكاء العاطفى عندما يكون الأطفال فى المدرسة. يقول جوليمان: «لاينتبه أحد لمهارات الذكاء العاطفى». يمكن تعلم الذكاء العاطفى إن الأخبار السارة هى أن الذكاء العاطفى يمكن أن يتم تعلمه. يقول جوليمان: «يزيد الذكاء العاطفى مع العمر. يميل الناس إلى اكتساب مهارات ذكاء عاطفى أفضل فى الأربعينيات من العمر. لسوء الحظ أن التدريب الذى قدمته معظم الشركات لا يساعد حقيقة المستخدمين على تطوير مهارات ذكائهم العاطفى. إن غرفة الدراسة صالحة للقراءة أو الرياضيات أو الأشياء الفكرية. وليست صالحة للذكاء العاطفى، لأن هذه المهارات هى عن كيفية تركيزك وإدارتك لعواطفك. وكيفية التعاون بشكل أفضل، وقيادة فريق. هذه الأشياء لا تتحسن فى حلقة دراسية. إنك تتحدث عن تغير السلوك». على كل حال فإن المساعدة قد تكون على الطريق. إن الاتحاد الخاص بالكفاءة الاجتماعية والعاطفية فى مكان العمل ـ وهو مجموعة تتألف من أكاديميين وزعماء قطاع حكومى وعام وخاص ـ يحلل كيف يمكن أن يتعرف المخدومون ويطورون بشكل أفضل مهارات الذكاء العاطفى لمستخدميهم. إن المجموعة التى يرأسها جوليمان وكارى شيرنى، وهو بروفيسور علم النفس المطبق فى جامعة روتجرس، تعمل على تطوير إطار للمهارات الاجتماعية والعاطفية والذكائية التى تضع فى الحسبان كافة البحوث الموجودة. يمكن استخدام الخطوط الإرشادية من

قبل المخدومين كنموذج لاختيار العاملين الذين فى القمة وتوفير تدريب وبرامج تطويرية. أوجد الاتحاد أيضاً قوة واجب لمراجعة الأدوات المستخدمة حالياً لقياس مهارات الذكاء العاطفى. تشمل هذه الأدوات اختبار حاصل الذكاء العاطفى المسمى (EQ-i)، خريطة حاصل الذكاء العاطفى (EQ) من قبل أنظمة اسى المبنية على سان فرانسسكو، والتقديرات الأخرى التى تقيس جزءاً من مهارات الذكاء العاطفى، مثل اختبار إيه اس كيو (ASQ) للعالم النفسى مارين سليجمان المستخدم لقياس التفاؤل. تخطط قوة الواجب لتقديم كاتلوج يشبه تقارير المستهلك لأدوات القياس الصحيحة المتوفرة. معرفة المهارات فى أثناء ذلك آلت بعض المنظمات على نفسها بدء معرفة مهارات الذكاء العاطفى الذى يحتاج إليه المستخدمون ليصبحوا عاملين فى القمة. فى ٤٥٠ مستخدماً فى وست يونيون انشورنس فى كالجارى، بولاية ألبرتا فى كندا، يستخدم جريج ستيفنس، مستشار موارد بشرية، اختبار ذكاء عاطفى لتأسيس علامات لقياس مهارات المتقدمين للوظيفة.إن الاختبار الذى يستخدمه هو (Bar On EQi-) وهو أول اختبار ذكاء عاطفى علمى يختبر الأدوات التى طورت وبنات أفكار العالم النفسى العيارى روفن بار اون. يقول ستيفنس: «سألنا زعماء الفريق اختيار العاملين النجوم. وهم أفضل الأفراد الذين يكونون علاقات طيبة، وينجزون العمل وهم لاعبو الفريق، والمستعدون للتغير والتحرك إلى الأمام. هؤلاء هم الذين سيؤدون اختبار حاصل الذكاء العاطفى (EQ-i) حتى نتمكن من تحديد مستوى مهاراتهم الخاصة بالذكاء العاطفى». من خلال اختبار

الذكاء العاطفى اكتشف ستيفنس أن أحدهم يجب أن يحصل على مستوى عال من التقمص العاطفى (وهى خاصية تحسس مشاعر الآخرين)؛ فى حين أن المستخدمين العاملين يجب أن يحصلوا على مستوى أعلى من الاستقلال. ويقول: «إن النتائج قد استخدمت كعلامة لمعايرة المتقدمين بالطلبات فى المستقبل». من ثم تم تقاسم هذه المعلومات مع المديرين الذين يقول عنهم ستيفنس إنهم يحتاجون إلى فهم أن الذكاء العاطفى ليس مجموعة من المادة الحساسة ـ ويشرح قائلاً: «إنها بشأن الكفاءة. هذه هى كفاءات نبحث عنها وهى مهارات الناس». فى حافة تنافسية جديدة شكلت الشركات فرقاً وأعادت هندسة عمليات ـ حتى وإنها قد قللت من حجم القوة العاملة ـ من أجل الربحية. الآن وقد آن الأوان للتأكد من أن المنظمات قد حصلت على المستخدمين الأكثر كفاءة والأعلى أداء ـ المستخدمين الذين (لا يودعون عقولهم الباب) كما يقول روبرت كيه كوبر، مستشار فورشن ٥٠٠ ومؤلف كتاب حاصل الذكاء العاطفى (EQ): الذكاء العاطفى فى القيادة والمنظمات. يقول روبرت: «حاولنا أن نحول أنفسنا إلى طلاب مثاليين ومهنيين حسب الكتاب. وليس أشخاصاً عمليين أو مهيئين أو خلاقين ومبدعين. لقد كنا ممتازين فى هذا النموذج. لقد تقدمنا به إلى القمة. وما اكتشفناه هو أنه بنفسه ليس الشىء الأساس والأهم وليس كافياً ـ ليس كافياً تقريباً».

أنت والآخرون
لماذا الذكاء الاجتماعى؟

لا تألو جهدا مدارس علم النفس فى طرق أبواب جديدة تيسر فهم وتفسير السلوك الإنسانى، وتحليل مرتكزاته ودوافعه، وما زلنا كل يوم نتعلم الكثير، ونعرف أكثر عن الطرق التى يمكننا من خلالها معرفة أنفسنا والآخرين؛ مما يضمن للبشر جوا أهدأ وأكثر استقرارا.

وقد يعيب علينا البعض ذلك الاهتمام الكبير الذى أوليناه للعلوم الاجتماعية فى الفترة الأخيرة، والاتجاه بشغف نحو ما يرفع من الكفاءة الشخصية للمرء منا؛ ضاربا وجها للمقارنة بين زمنين؛ زمن فات وراح لم يكن به هذا الشغف بعلوم تنمية وتطوير الشخصية، وزمن حالى زاد الالتفاف فيه حول هذه العلوم بدرجة يراها الكثيرون مبالغا فيها.

والمتأمل بتدبر سيرى جليا أننا نعيش فى زمن مادى محموم، طغت المادة فيه على كثير من المعانى الإنسانية؛ فصارت ثقافة الصفقات هى الأعلى صوتا والأعمق أثرا.

وصار الإنسان اليوم بحاجة إلى من يأخذ بيده، كى يعيده إلى أصل طبيعته، ويعطيه الأدوات التى تمكّنه من فهم نفسه والمحيط الذى يعيش فيه!.

صار المرء بحاجة لمن يذكره أن الإنسان للإنسان، والحياة

تكامل وتعاون، وأن الأنانية وسحق الآخر فى سبيل المكسب الشخصى ليست بالشىء الرشيد.

يحتاج المرء فى زمننا هذا أن يقرأ ذاته جيدا، كى يستطيع صنع سلام نفسى بين منظومته الأخلاقية وصورته الذهنية عن نفسه من جهة وبين سلوكه وصورته الظاهرة للناس من جهة آخرين.

ولقد تعددت المدارس التى تحاول فض الاشتباك بين المرء وذاته، وكذلك بينه وبين الآخرين، وخرجت نظريات كثيرة من نوعية «الذكاء الاجتماعى» والذكاء العاطفى «والأنماط الشخصية» وغيرها، والتى تدور حول فهم الذات والآخرين، وحاولت كل مدرسة التأكيد على أهميتها فى زمننا الحالى، وقوة طرحها فى مواجهة حالة التنافس الشرس الذى طغى على حال البشر؛ مما حدا بالكاتب الأمريكى «كارل ألبريخت» للقول فى كتابه «الذكاء الاجتماعى»: «إن أمر التواصل مع الآخر لم يعد فنا أو شيئا هامشيا، إنه - إن شئت الدقة - قد يكون المحاولة الأخيرة لمنع انقراض الجنس البشرى!».

ولأنها عادة بشرية أصيلة تعامل البعض مع هذه المفاهيم وكأنها دين جديد، وفيه تفسير لكل شىء، ورأينا من يقول تزوج هذه لأنها تتوافق مع النمط هذا، وابتعد عن تلك لأنها تعارض نمطك، وحاول آخرون تغليب نظرية دانيال جولمان الخاصة بالذكاء العاطفى على كافة مسارات الحياة، وغيرهم تعصبوا لنظرية جاردنر «الذكاءات المتعددة»، وقالوا بأنها الرؤية الكاملة للحياة والمنقذة للطموحات والأحلام.

والاعتدال يكمن فى أن نشاهد الأمر بنظارة الواقعية، وأن نتعامل مع تلك النظريات على أنها شىء هام ومفيد لفهم وتفسير العديد من الأمور التى تتوافق مع تطور السلوك الإنسانى.

الحنكة أن نطرح الأمر على طاولة البحث والنقاش، ونأخذ ما يتوافق مع رؤانا ومعتقداتنا، دون شطط أو تعصب سواء بالرفض المطلق أو القبول المطلق.

ما هو الذكاء الاجتماعى؟

هو ببساطة القدرة على التواصل السلس مع الآخرين وكسب تعاطفهم. أو لنقل بشكل أكثر دقة، هو قدرتك على تكوين رؤية اجتماعية صحيحة للموقف، مع مهارة بالغة فى التأثير فى الآخرين؛ مضافا إليها قراءة واعية لذاتك، وقدرة على التعاطف والتعاضد.

أى أن الشخص الذكى اجتماعيا يجب أن تتوفر فيه عدة عوامل هامة:

١ ـ تحليل جيد للموقف الاجتماعى:

وقراءة واعية للمشهد؛ فحديثه وسكونه، ومزاجه وجموده، وحركته وسكنته، وجميع سلوكه متوقف على ما يمليه عليه المشهد من خلال قراءة واعية؛ لذا تجده قريبا جدا من القلوب، مشهورا بحسن تقديره وتدبيره، معهود له بالحكمة والاتزان.

٢ ـ التأثير:

حضور نفسى وجسدى كبير، والتأثير يبدأ من المظهر العام

وينتهى بالروح المنفتحة والابتسامة الجذابة، والقدرة على الاستماع والتعاطى بصورة إيجابية مع حديث الآخر.

٣ ـ قراءة الذات:

وهى ببساطة قدرتك على صياغة أفكارك وآراءك بشكل واضح وسليم وسلس وفوق هذا مقبول من الآخر، والوضع فى الاعتبار؛ الفروق الشخصية التى توجد بين البشر أثناء عرض أفكارك وانطباعاتك.

٤ ـ التعاطف والتعاضد:

ومعنى التعاطف هنا يتجاوز ـ إلى حد كبير ـ الشعور بالشفقة، ويتعداه إلى الإحساس الصادق بالآخر، وتقدير دوافعه، ودعمه روحيا.

هذه ببساطة هى العناصر الجوهرية للشخصية ذات الذكاء الاجتماعى، والتى من دونها يفتقد المرء كثيرا جدا من تأثيره، وتقلل إلى حد كبير من تعامله الإيجابى مع الآخرين.

الخبر الجميل هنا أن «الذكاء الاجتماعى» يمكن تنميته وتطويره بالنسبة لأى واحد منا، ولا يمكن لأحد الادعاء بأنه قد خلق هكذا ولا يستطيع تقويم عيوبه الاجتماعية، أو تنمية ذاته وشحذ قدراته.

وأختم حديثى معك بالتأكيد على أننا نستطيع أن نكون أفضل اجتماعيا، ونتواصل بشكل فعال؛ شريطة أن نهتم بتغيير قناعاتنا والانتباه إلى سلوكنا، وتعلم المهارات التى تيسر لنا الاندماج الحضارى المتزن مع الآخرين.

أفكار حول الذكاء الاجتماعى

الذكاء الاجتماعى: هو مزيج من الفهم الأساسى للآخرين ـ نوع من الوعى الاجتماعى ـ ومجموعة من المهارات اللازمة للتفاعل معهم بنجاح. ويمكن تعريفه ببساطة على انه: القدرة على الانسجام والتآلف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم معك

الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء اجتماعى عالى و يمارسون السلوكيات المعززة يجذبون الآخرين إليهم بقوة.

معظمنا يستطيع تحديد نقاط الضعف والقصور فى الذكاء الاجتماعى لدى لآخرين ببراعة تفوق قدرتنا على تحديد المزايا ونقاط القوة. إنكَ تعرف الذكاء الاجتماعى عندما لا تراه. فنحن ننجذب بلا وعى إلى الأشخاص الذين يمتلكون الذكاء الاجتماعى و لكننا ننفض سريعا بوعى عن أولئك الذين لا يمتلكونه.

إن الأشخاص الإيجابيين يبدو أنهم يفهمون الأمر بشكل صحيح، إنهم يفهمون الآخرين وتعاملاتهم معهم تعكس هذا الفهم بوضوح ولا تتألف من بعض السلوكيات «اللطيفة» فحسب

«إن أكبر عائق أمام تعلم الشىء الجديد هو الاعتقاد بأنك تعلمه بالفعل».

(الاهتمام بالآخرين، التعاون، واللباقة) هذه التعريفات التقليدية البديهية لمهارات التواصل ضيقت نطاق فهمنا للذكاء

الاجتماعى باعتباره مفهوما أوسع نطاقا، وقادت كثيرين إلى الرضا بتعبيرات مكررة محفوظة بدلا من البحث عن نموذج عملى أكثر رسوخا. لقد رضينا بالفعل ببعض المهارات والأساليب ـ ومنها «الانصات الجماعى» أو «الرسائل التى تستخدم ضمير المتلكم» التى يعبر من خلالها الشخص عن مشاعره وردود أفعاله ـ ولم نبحث بجدية عن وجهة نظر أكثر تكاملا.

الذكاء العاطفى والذكاء الاجتماعى.. يمكننا اعتبار الذكاء العاطفى بعدا للقدرة الداخلية: الوعى الذاتى واستغلال الاستجابات العاطفية بمهارة. ثم يمكننا بوضوح تحديد نموذج الذكاء الاجتماعى فى ضوء القدرات الموجهة للخارج. بمعنى أننا بحاجة إلى كلا النوعين من الذكاء حتى نحقق النجاح الشخصى.

الشخص الضار المؤذى يكون منشغلا بمعاناته الشخصية لدرجة أنه لا يدرك تأثيره السلبى على الآخرين وهو بحاجة لمن يساعده على أن يرى نفسه على حقيقتها وكما يراها الآخرون.

إن البعض قادر تماما ـ إما من خلال الجهل وافتقاد البصيرة، وإما بسبب الإهمال التام لحقوق الآخرين الاجتماعية ـ على أن يتعامل مع الآخرين على أنهم مجرد أشياء أو قطع أثاث أو كيان موجود فقط من أجل تلبية رغباتهم وأهدافهم الأنانية الشخصية.

ليس الإنسان مكرها للإنصات إلى مثل هؤلاء (السابق ذكرهم) بأدب بينما لا يتعاملون معه بالمثل.

اختيار الكلمات والصياغة وإيقاع الحديث ونبرة الصوت

جميعها أشياء تخبرنا ما إذا كنا نتلقى كلاما معلبا جاهزا لا حياة فيه أم أننا نخاطب كبشر.

هناك شكل من أشكال «رائحة النفس الكريهة» اجتماعيا وهو أن ترى شخصا لا يمتلك سوى حكاية واحدة يصر على أن يرويها مرارا وتكرارا لكل من يملك الصبر للاستماع. أحيانا يكون موضوعها بالغ الأهمية أو الشخصية بالنسبة له حتى إنه يفسر أى لمحة اهتمام من جانبك ـ حتى لو كان مصطنعا ـ على أنها دعوة للاستطراد حتى نهاية القصة.

أحيانا يشعر الأشخاص الذين يمرون بمواقف حياتية صعبة بالحاجة إلى إلقاء معاناتهم على الآخرين وتضخيمها بشكل درامى يتجاوز حدود التعاطف العادى.

لدى البعض توق لقول أشياء وقحة غير ملائمة وغير مراعية للآخرين ولا تنطوى على تقدير للسياق. وهو ما يمكن رؤيته على المكافئ الاجتماعى لإخراج ريح البطن (أكرمكم الله) وسط محفل من البشر فى مناسبة ما...

سلوك آخر بذىء؛ ذلك الشخص الذى يستغل أدب الآخرين فى طلب خدمات لا تتناسب وطبيعة العلاقة. وكذلك الشخص الذى يصر على أن يقرر المكان الذى تتناول فيه المجموعة الغداء. وذلك الذى لا يتردد على أن يجبر الآخرين على سماع آراءه السياسية ومعتقداته الدينية. وذلك النرجسى الذى يدخل المكان بتكبر متفرضا أن على الآخرين أن يتوقفوا عما يقومون به للترحيب بتشريفه المكان... إن أصل كل هذه الأعراض السلوكية

هو نفس المرض الاجتماعى: افتقاد البصيرة أو افتقاد الاهتمام بتأثير الشخص على الآخرين. جميعها تمثل أشكالا متنوعة من الأنانية وحب الذات والدوران فى فلكها وانعدام الحب والاهتمام.

■ **هناك خمسة أبعاد للذكاء الاجتماعى:**

- **الوعى الموقفى:** هو القدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين فى تلك المواقف وفقا لأهدافهم المحتملة وحالتهم العاطفية وميلهم للتواصل.

- **الحضور:** التأثير، هو مجموعة كاملة من الإشارات التى يعالجها الآخرون ليتوصلوا منها إلى انطباع تقييمى للشخص.

- **الأصالة:** الأخلاقيات.

- **الوضوح:** القدرة على تفسير أفكارك وصياغة آرائك، وإيصال المعلومات بسلاسة ودقة.

- **التعاطف:** إحساس مشترك بين شخصين يخلق أساسا للتواصل والتفاعل والتعاون الإيجابى.

■ **الوعى الموقفى:**

هل أنت قادر على فهم الناس والتعاطف معهم فى المواقف المختلفة؟

ما مدى قدرتك على قراءة المواقف بناء على معرفة عملية بالطبيعة البشرية؟

ماذا حدث بالمجتمع حتى يعتبر أحدهم أن من حوله من بشر

مجرد ضحايا عليهم أن يقبلوا سلوكه الوقح، أو تصرفاته الأنانية، أو افتقاره الكلى للتبصر فيما يقول ويفعل وتأثير ذلك على الآخرين؟

لماذا نلزم الصمت تجاه من لا يتوقف عن الصياح فى هاتفه المحمول داخل قاعات السينما، وأماكن العبادة، والمطاعم، والمكتبات، والحمامات العامة، والملاعب والطائرات والأماكن العامة؟

من يلقون تعليق غير مناسب فى توقيت غير مناسب مما يثير ضحك الآخرين؛ هؤلاء متخصصون فى تجسيد مفهوم عدم الوعى الموقفى.

(تعقيب) يختلف تقييم من يتعمدون فعل مثل هذا الفعل إما لتغيير الموضوع أو لفرض سلطتهم بطريقة قطع حبل الأفكار على الموجودين أو حتى إن كانوا مجرد يريدون إضحاك الحضور لإعطائهم فكرة عن خفة دمهم أو أنهم لا يكترثون بما قيل..

إن البشر هم من يصنعون الحيز المكانى وهم أيضا من يفسرون معناه. إنهم يتصرفون تبعا للإشارات التى ينقلها المكان المحيط بهم.

هل لاحظت أن نسبة كبيرة من السائقين يزيدون من سرعة سياراتهم قليلا حينما تبدأ فى تجاوزهم بسيارتك؟.. إن فكرة «التقدم» هذه تمثل دافعا مهما من دوافع اللاوعى بالنسبة للعديد من البشر. فهذا السلوك بين قائدى السيارات يمثل مسألة تتعلق بالملكية؛ وعادة ما يعتمد تقدم أحد السائقين على الآخر لمسافة ما على السرعات وردود الأفعال الغريزية للسائقين. فالبشر فى

معظم المجتمعات والثقافات ينظرون فيما يبدو إلى من يقفون أو يقودون سياراتهم خلفهم على أنهم دخلاء عليهم من الناحية الاجتماعية، وربما عمدوا وعزموا على البقاء فى المقدمة حتى يحافظوا على أحاسيس التفوق والقوة.

الكلمات تعنى ما هو أكثر بكثير من مجرد رموز وإشارات منطوقة لا حياة فيها.. إنها هيكل الفكر.

ما هى الخرائط اللفظية؟

هى الأشياء التى نقولها سواء لفظا أو كتابة، تعد أفضل محاولاتنا نحو «رسم» البنية الداخلية المعرفية والمعانى التى نحملها فى جهازنا العصبى فى وسط تواصل مشترك.

يستحيل أن يجتمع عقلان على نفس المعنى بالضبط لأى كلمة أو تعبير أو مفهوم؛ فالمعانى مؤصلة فى البشر وليس فى الكلمات!! لهذا تكون المجادلات على المعانى الحقيقية للكلمات عبثية وغير ذات جدوى على الإطلاق.

إن الكلمة تعنى ما أريد أنا أن تعنيه، لا أكثر ولا أقل..

(تعقيب) هنا يجب أن نراعى فهم الآخرين للكلمات ونتقبل فهمهم المختلف مع الحفاظ على معانينا ووجهات نظرنا ونحاول تقبل فكرة تغيير وجهة النظر والرأى.

العديد من الناس، عند مناقشة سلوكياتهم واضطرارهم إلى الاعتراف بأنهم ربما سلكوا سلوكا اجتماعيا غير مقبول، يتحولون من استخدام صيغة المتحدث «.. أنا فعلت كذا وكذا» إلى استخدام

صيغة الغائب «.. الناس يفعلون كذا وكذا» أو قد يتحولون إلى صيغة المخاطب «.. أنت تفعل! انظر إلى نفسك»، كل تلك الوسائل توحى بأن المستمع يقر ويوافق على ما يقوله المتكلم.

(تعقيب) وهذه أيضا هى من أكثر الطرق انتشارا للخلاف والدفاع عن الأخطاء غالبا!! فهى وسيلة لصرف النظر عن الذات وإلقاء اللوم على الآخرين (محاولة لإرضاء الذات وأن كل الناس يخطئون) أو إلقاء اللوم على المخاطب (محاولة لإظهار الغضب عن الاتهام الملقى للمستمع).

■ **الحضور:**

هو الطريقة التى تؤثر بها فى أفراد أو جماعات من البشر من خلال مظهرك الجسدى ومزاجك وسلوكك ولغة جسك والطريقة التى تشغل بها مكانك فى الغرفة.

عن دراسة أجريت؛ البدناء فرصتهم أقل فى اجتياز مقابلات التوظيف خاصة تلك التى تؤهل للتمثيل فى السينما أو التلفزيون وحتى فى مجال العقارات أو مراكز اللياقة البدنية أو الطيران. بينما ينال طوال القامة عادة الوظائف ذات الرواتب الكبيرة، وينالون الترقيات سريعا، ويمتلكون تأثيرا داخل محيط العمل أكثر من قصار القامة.

من السهل أن تنظر للكهرباء والمياه النقية وقدح القهوة والتلفزيون والانترنت على أنها من المسلمات خاصة لو لم تكن قد عشت أبدا بدون أىٍ منها. أما الأصعب فهو أن تستمتع بكل تلك

الأشياء بنوع من الامتنان ينبع من كونك تحيا فى بلد يحتوى على هذه الرفاهية والإمكانيات.

لا تحاول أن يكون حضورك شبيها بحضور نجوم السينما. حاول أن تكتب وصفا موجزا لنفسك وكأنك شخص آخر يصفك بعد أن قابلك.

سجل محاورة لك مع أصدقاءك واستمع إليها لترى نقاط ضعفك.

■ **الأصالة:**

الأصالة هى أحد عناصر نموذج الذكاء الاجتماعى. وهذا البعد يكشف مدى صدقك وإخلاصك مع نفسك والآخرين فى أى موقف. هل أنت تصادق الناس لمصلحة معينة، حتى لو كانت فى المستقبل البعيد؟ هل أنت من ذلك النمط الذى لديه معارف كثيره ولكن عدد أصدقاءه الحقيقيين قليل؟ هل أنت ممن يستغلون الآخزين لتحقيق أغراضك أم ممن يسمحون للآخرين باستغلالهم لتحقيق أغراضهم؟

احترامك لنفسك وثقتك بقيمك وقناعاتك الشخصية والصراحة فى التعامل مع الآخرين، أمر يعنى أنك تتبع سلوكيات يرى الأخرون أنها تعبر عن الأصالة.

اللغة هى مرآة الثقافة! كما أنها هى نفسها التى تصيغها. فليست الكلمات مجرد رموز لا حياة فيها؛ بل ترمز إلى المعتقدات والقيم وإلى أولويات من يستخدم هذه اللغة.

الأشخاص أصحاب الروح شديدة التنافسية، أو أصحاب الإنجازات الهائلة، يظهرون أحيانا نوعا من البخل والجفاء العاطفى. إنهم شديدوا الانشغال بتمرير إحساسهم المهتز بقيمتهم الذاتية لدرجة تمنعهم من دعم وتشجيع الآخرين.

إن الأشخاص ذوى الإحساس المتدنى بتقدير الذات يصبحون أساتذة فى فن المجاملات المصطنعة الزائفة، وهى استراتيجية اجتماعية تعد أسوأ من عدم تقديم المجاملة أصلا. فلن يستطيع أحد أن يميز بين تلك المجاملة المصطنعة وأى مجاملة صادقة من القلب، هذا للوهلة الأولى، إلا أن الحقيقة سرعان ما تظهر واضحة.

كيف ترد على صاحب المجاملة المصطنعة ـ وهى غالبا المجاملة التى تحمل فى طياتها انتقادا مخفيا؟

الخيار الأول: تجاهل هذا النوع من المجاملات ولا تعلق عليه.

الخيار الثانى: تنبه هذا الشخص إلى سلوكه وأنك تعرف ما يقوم به وتفهم سلوكه.. ومعظمهم سيدعى البراءة، ولكن إذا اعتدت على رد الفعل هذا فيسكفون عن استخدام هذه الطريقة، معك على الأقل.

الخيار الثالث: الاستجابة الغامضة المتجاهلة. فترد على مقصده المعلن الذى يحتوى المدح وتتظاهر بأنك لم تسمع الجزء الآخر.

كيف تتعرف على النرجسية؟.. التركيز الواضح على الذات فى كل تواصل اجتماعى/ صعوبة إقامة العلاقات والحفاظ على استمرارها/ افتقاد الوعى الموقفى/ افقاد التعاطف/ صعوبة رؤية الذات كما يراها الآخرون/ الحساسية الزائدة تجاه أى إساءه حقيقية

أو متخيلة/ زيادة الحساسية للخجل فى مقابل الحساسية للذنب.

يعد كتاب "Games People Play" مرجعا يعتد به فى الشركات ويستفاد منه فى تدريب الموظفين على التعامل مع الأشخاص الزائفين المتكلفين غير الأصليين، وكيفية تبنى سلوكيات أصيلة فى حياتهم.

- شارك كل شىء.
- لا تغش.
- لا تضرب أحدا.
- أعد الأشياء إلى المكان الذى أخذتها منه.
- نظف مكانك.
- لا تأخذ ما ليس لك.
- عبر عن أسفك للشخص الذى آذيته.
- اغسل يديك قبل الأكل.
- صرف مياه الحمام بعد قضاء الحاجة (أكرمك الله).
- تناول الكعك والحليب البارد يفيدك.
- عش حياة متوازنة؛ تعلم قليلا، فكر قليلا، اقرأ قليلا، العب قليلا..
- نم قليلا وقت الظهيرة
- توخ الحذر عند العبور وامسك بيد من يرافقك وابق معه.
- كن واعيا لكل عجيبة من العجائب.

(تعقيب) لعل بعض هذه النقاط لا تعتبر ذات صلة واضحة لموضوع الكتاب، لكن لكل من هذه النقاط تفسير مختلف عن ما ترمى إليه بمجرد النظر إليها ولو تفكرنا فيها قليلا لوعينا كيف أننا نستطيع إسقاطها بسهولة على تعاملاتنا وحياتنا اليومية.

■ **الوضوح:**

إن مجرد التحسين من حصيلتك اللغوية قادر على مساعدتك على أن تصيغ أفكارك ومقاصدك فى تعبيرات أنسب.

فى حالات كثيرة، لا يكون الحوار أو شرح الرأى ووجهات النظر سوى تدفق للكلمات كما ترد على الخاطر، بل من النادر أن تجد شخصا يجيد استخدام اللغة كوسيلة تواصل إستراتيجية وعندما تجد شخصا كهذا فإنه عادة ما يكون صاحب فعالية كبيرة فى التواصل.

أن تلتزم الصمت فيشك البعض أنك أحمق، أفضل من أن تتكلم فتقطع الشك باليقين.

أحيانا يكون فن «عدم قول أى شىء» أمرا فى غاية الأهمية والفائدة.

تعطينا طائرة الهليوكبتر تضاريس الأرض بوضوح وتفصيل شديد حينما تكون محلقة على ارتفاع منخفض، وكلما ارتفعت تعطينا صورة أكبر اتساعا لكن ذات تفاصيل أقل وضوحا.

سأذكر السلبيات ثم الايجابية المقترحة للتغيير:

- الرأى بأحكام عدوانية على القيمة للتحويل إلى إيجابية

المرجعية الذاتية؛ بنسبة الأحكام والآراء إلى الذات واستخدام ضمير المتكلم.

- التعميم - للتحويل إلى إيجابية - استخدام عوامل تحديد وتعديل (إلى حد ما.. يبدو لى.. حسب علمى.. الخ).

- التخيير.. إما... وإما... - للتحويل إلى إيجابية - إعطاء العديد من الخيارات.

- التحريض بتوجيه النصائح أو الكلام - للتحويل إلى إيجابية - تقديم الخيارات والاحتمالات.

- التعنت والتشبث بالآراء وإقصاء وجهات النظر - للتحويل إلى إيجابية - قصر الاستنتاجات الشخصية على الفرد.

- التصنيف وفقا للأحكام (هذا كذا.. هؤلاء ضمن هذه المجموعة) - للتحويل إلى إيجابية - حدد ولا تعمم.

- التهكم والنقد الساخر - للتحويل إلى إيجابية - اللغة المحايدة.

استخدام «لكن» بعد العبارات الإيجابية غالبا ما يوحى بأن ما سيأتى بعدها سيكون ذا طابع سلبى.

مشكلتنا أننا نعتقد بأن كل الناس يقومون بمعالجة المعلومات بنفس الطريقة التى تعالج عقولنا بها المعلومات.

■ التعاطف:

يدعونا هذا البعد إلى تدقيق النظر فى مدى وعينا

ومراعاتنا لمشاعر الآخرين.

تستطيع بناء صلة تعاطف قوية مع الآخرين من خلال التركيز على ثلاثة أنماط سلوكية محددة: الانتباه ـ التقدير ـ التوكيد.

■ الانتباه:

كل إنسان طبيعى يحب أن يحظى بالاهتمام، وأفضل الطرق لإظهار الاهتمام هى أن تكون مهتما بالفعل!!

الأرجح أنك لاحظت أنه حينما يتحاور شخصان بود فإن وضع جلوسهما وإيماءاتهما ونبرة صوتهما وتعبيرات وجهيهما وحتى أنفاسهما تميل للتوافق والانسجام.

التوافق الصوتى بترديد الكلمات والتشبيهات التى يميل الشخص المقابل إلى استخدامها بطريقة تشعره باهتمامك به شخصا تعطى تأكيدا ضمنيا على موافقتك له وقوة ارتباطك به.

■ التقدير:

قد تختلف مع معقداتهم الدينية أو السياسية وقد تكون قيمك وخبراتك متناقضة مع قيمهم وخبراتهم ومع هذا تستطيع الإقرار بحقهم فى الحياة بأفكارهم هذه.. إن شعورك بالتقبل والتقدير سيكون طبيعيا.

عندما يعتقدون حقا أنك تحترمهم وتحترم أفكارهم فإنهم سرعان ما سيملون إلى الإنصات لك ولأفكارك بدورهم.

■ التوكيد:

من الأسهل أن تحب وتحترم وتقترب من شخص يشترك

معك فى نفس القيم والأفكار مقارنة بشخص تختلف معه بشدة حول أمور مهمة وجوهرية.

يمكن أن تختلف مع أحد الأشخاص ومع هذا تتعامل معه بأسلوب يدفعه إلى أن يحترمك بل ويعجب بك.

يحتاج كل منا إلى الشعور بأن هناك من يقدره كشخص ويقدر ما يستطيع القيام به.

إذا ساعدت الناس على الشعور بالرضا والمشاعر الطيبة تجاه أنفسهم، فسيشعرون بالرضا والمشاعر الطيبة تجاهك إكمال للتعاطف.

العديد من مدربى المهارات هم فى الواقع أشد انطوائية بكثير مما قد يظنه الحاضرون، لكنهم تلقنوا القدرة على التواصل مع مجموعة من البشر لأجل تحقيق الهدف من التدريب.

لا تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك، فقد تختلف الأذواق!! عامل الآخرين كما يفضلون أن تعاملهم.

علماء النفس والأطباء النفسيون وجميع العاملين المختصين فى مجال الرعاية العقلية يأتون فى مرتبة متقدمة فيما يتعلق بحالات الانتحار.

ليس من المفترض أن ترى الطبيب أو ضابط الشرطة يبكى عندما يحاصره الألم (المعنوى أو الحسى) من كل جانب، لذلك تجدهم يكسبون أنفسهم طابع الجمود لكى يصعب على من يراقبهم رؤية تأثرهم بما حولهم.

تعبيرات وجهك يمكن أن تؤثر بالفعل على مشاعرك

هناك فرق بين أن تفهم السلوكيات وتؤمن بها وبأن تضعها موضع التنفيذ والتطوير.

كثير من الناس لا ينصتون حقا، بل ينتظرون منك أن تنتهى ليبدؤوا هم بالحديث.

التعاطف.. عندما تتبين المشكلة من وجهة نطر الآخر وتشعر بها كما يشعر بها هو.

معظم الناس الذين يلتقون بشخص غريب فى أى حدث اجتماعى يتخذون قرارا فى غضون دقائق بما إذا كنوا يريدون تعميق العلاقة مع هذا الشخص أو لا.

تقييم وتنمية الذكاء الاجتماعى:

المديرون يميلون إلى التركيز على العمل نفسه ويرون التركيز على الناس بمثابة تشتيت للانتباه ويفضلون العمل مع الأفراد وفق علاقات ثنائية منفصلة حتى يتم حل المشكلات كلما ظهرت..

أحيانا حينما يزيد الشىء الطيب عن حده ينقلب إلى شىء سىء متطرف مدمر للذات.

يمكن لأى شكل من أشكال القوة أن ينقلب إلى شكل من أشكال الضعف إذا استخدم بشكل متطرف أكثر مما ينبغى.

(تعقيب) استخدم قوتك على المطاط!! فبالقوة المناسبة تفرض سيطرتك وتغير شكله.. لكن إذا زدت من قوة السحب، انقلب إلى ضعف وانكسار لقدرة المطاط وبالتالى زوال لقوتك عليه.

كيف تتواصل مع الناس؟

- أنصت بيقظة وبنية التعلم.

- تمهل للحظة قبل أن ترد، فهذا سيمنح عقلك فرصة لاختيار الكلمات المناسبة. الجدال هو أقل الطرق فعالية فى تغيير الآراء.. ليس دائما عليك أن تقاتل لكى تنتصر.

- احترم آراء الآخرين.

- استخدم الأسئلة لتغيير آراء الآخرين.

- تجنب الخلاف مع أصحاب السلوك الضار.

- قلل الآراء المتعصبة وإلقاء الأحكام فى حديثك.

الذكاء الاجتماعى فى مجال الأعمال:

فى العديد من الشركات يتم توظيف أشخاص فى المناصب الإشرافية والإدارية لأسباب غير وجيهة؛ ومنها طول فترة بقاءه أو خبرته فى مجال معين أو عن طريق الواسطة، باختصار، كل شىء تقريبا سوى القدرة على القيادة.

ثقافات الشركات.. ثقافات الصراع و الجنون.. أخطاء فى الشركات يجب تفاديها.

■ خلل ضعف الانتباه:

الفوضى.. عندما لا يكون الرئيس قائدا.. مع الافتقاد إلى التركيز الواضح ومجموعة من الأولويات المحددة، يبدأ الموظفون فى توزيع جهودهم على أنشطة يختارونها بأنفسهم. ومن دون

إحساس بوجود هدف أسمى، يحدد قادة الوحدات الأصغر بالشركة أولوياتهم وجداول أعمالهم الخاصة ويقدمونها على مصلحة الشركة ونجاحها.

الأنيميا.. الأسوأ فقط هو الذى يبقى.. الفاشلون مهددون بالضياع فى حال قرروا الرحيل، لذا فإنهم يمكثون فى الشركة لفترة أطول من الموظفين الأكثر موهبة.

نظام التقسيم.. الجماعات.. لدى بعض الشركات هيكل خفى غير رسمى يعتمد على جوانب معينة من المنزلة الاجتماعية والمهنية. وهذا التقسيم غير الظاهر يتسيد السلوكيات الجماعية بتلك المؤسسات يوميا. وأصناف التقسيم عادة ما تصيغ حدودا واقعية وتشجع على وجود روح التحزب وتغرى أفراد كل جماعة بتلبية احتياجاتهم الاجتماعية والسياسية على حساب الشركة والإضرار بالفئات الأخرى.

الحرب الأهلية.. صراع الأيدولوجيات.. صراع وجهات النظر والمعتقدات.

الاستبداد.. الخوف والترهيب.. الرئيس التنفيذى المستبد أو أيدلوجية القمع المستبدة التى تفرض من الطبقة الإدارية العليا تدفع الموظفين إلى تبنى سلوكيات هرب على حساب سلوكيات السعى إلى تحقيق الأهداف.

شركة مترهلة، بطيئة وراضية بهذا.. مبدأ «إذا لم تكن هناك مشكلة فلا تحاول الإصلاح».

حالة اكتئاب عام.. لا شىء نلتزم به.

شيخوخة الإدارة.

الرئيس المجنون يفرض نفسه.

سوء التنظيم.. المشاكل الهيكلية.

عقلية الاحتكار.. فكرة الحق السماوى.. حينما تتمتع الشركة بنوع من السيادة و السيطرة فى قطاعها فى السوق، فإن قادة هذه الشركات يكتسبون عقلية احتكارية.

فريق اللاعب الواحد.. الذى لا يجد ضرورة فى اشراك مرؤسيه فيما يخططه ويخفى على الجميع ما يريد فعله.

سباق الفئران.. استهلاك الموظفين الموهوبين إلى أقصى حد.

الصوامع.. تفكيك الشركة لمجموعات كلها تعمل على حده للوصول لنفس الهدف.

■ الثقافة الذكورية:

مجتمع الرفاهية.. ما الداعى للعمل الشاق؟.. فالأهم فى الشركات الحكومية هو عدم الوقوع فى الخطأ وليس أن تكون على صواب.

يميل الرؤساء الذكور خاصة إلى استخدام مبدأ «سأعلمك إذا ارتكبت خطأ، وإذا لم تفعل، يمكنك الافتراض بأن قمت بعمل جيد».

■ الذكاء الاجتماعى فى موقع المؤسسة:

يقول بعض رؤساء الشركات: «فكرتى عن العمل الجماعى

تتمثل فى أن مجموعة كبيرة من المرؤوسين ينفذون ما آمرهم به».

الأشخاص الذين يعلمون كيفية اكتساب السطوة بشكل منهجى واستراتيجى يمتلكون بشكل واضح مستوىً مرتفعا من الذكاء الاجتماعى، فى أبعاد معينة على الأقل وأغلبهم يعانى من افتقار الذكاء العاطفى.

يمكنك أن تكتسب السلطة من خلال التصرف بأساليب تدفع الآخرين إلى الاقتناع بأن من حقك التأثير عليهم. فأفكارك ومهاراتك العملية ودرايتك بالمواقف الاجتماعية واهتمامك برفاهية الآخرين واستعدادك لأن تعطى توجيهات فى المواقف التى لا علاقة لها بالقيادة جميع هذا يمثل إضافة تسجل فى العقل الباطن لكل الأطراف.

العديد من الناس لا يؤمنون بأنك تستطيع السيطرة دون أن تمتلك سلطة رسمية.

كيفية اكتساب السلطة؟.. بإظهار أى من سلوكيات القيادة الخمسة:

- **المهارات:** يرى الآخرون بوعى أو بغير وعى بأن المساعدة بالخبرة سلوك من سلوكيات القيادة.

- **الإجراءات:** أثناء القيام بعمل ما، تصل العملية إلى نقطة الصفر بتمسك كل شخص برأيه، فتقوم أنت بتنبيه الآخرين للهدف من الاجتماع وتدعوهم للحد من الخلاف وتقوم بعمل حل بسيط وتدوين الملاحظات وإدارة عجلة الاجتماع وهكذا تصبح قائدا للمجموعة ولو لبعض الوقت! وقد يكون دائما! فمن السهل

على هذه المجموعة اختيارك قائدا لثقتهم بك فى إمكانية تسيير الاجتماع بسلاسة.

- **المعلومات:** غالبا من يحمل المعلومات المهمة فى الاجتماعات يكون قائدا للمجموعة.

- **الإجماع:** التصويت والاختيار.

- **التعاطف:** روح الفريق والتفكير الجماعى.

■ الذكاء الاجتماعى والصراع:

الصراع يولد المزيد من الصراع لدرجة قد تصل فى كثير من الأحيان أنك لا تدرى كيف بدأ هذا الصراع أو ما سببه أصلا.

أعظم منتصر هو من يربح دون خوض المعركة.

محاولة تجنب الأحاسيس السيئة يولد المزيد من الأحاسيس السيئة.

■ الذكاء الاجتماعى والجيل التالى: من يعلم أولادنا؟:

يقول مارك توين «ما نحن إلا قطيع من الخراف المتحفظة؛ ننتظر لنرى اتجاه المجموعة ومن ثم نتبعه. لدينا رأيان: رأى خاص نخشى أن نعبر عنه، وآخر - وهو الذى نستخدمه - نجبر أنفسنا عليه حتى يأتى وقت نرتاح إليه بحكم العادة، واعتياد دفاعنا عنه يؤدى بنا إلى أن نحبه ونعتز به وأن ننسى أننا كنا فى الأصل مجبرين عليه».

الصبى الأمريكى العادى ذو العشرة سنين يحفظ عن ظهر قلب اسم منتج وبوسعه التعرف على أكثر من شعار تجارى؛ وكلما انغمس

الطفل فى الثقافة الاستهلاكية زادت معاناته النفسية والعاطفية.

يكمن تأثير الدعاية للمنتج فى أن العديد من الناس يرون أن تقديرهم لذواتهم مرتبط بامتلاكهم لذلك المنتج.

لا يستمع الأولاد عادة إلى آبائهم حينما يجدون أنفسهم وسط ما هو أشبه بجلسات النصح لأنهم يكونون مشغولين بدراما اللحظة التى يمرون فيها.

يعتاد الآباء القيام بدور حامى الحمى والحكيم الدائم وهم يعملون على اكتساب هذه الخبرات خلال فترة آمنة نسبيا وهى الفترة التى لم يبلغ خلالها الطفل بعد مرحلة المراهقة فيكتفون بإلقاء الأوامر من قبيل «لا تلمس هذا.. لا تفعل هذا.. لا تذهب من هناك».. الخ. ومن الصعب التخلص من هذه العادات ما أن يكبر الطفل بما يكفى لأن يعقل أموره فما قد يبدو منطقيا فى نظر الأب يبدو للابن نوعا من التوبيخ وبالتالى لا يلقى له بالا.

■ حلول أبعاد الذكاء الاجتماعى للمدارس:

توفير الإرشاد فيما يخص مهارات التواصل خاصة فى الفترة لانتقالية بين المرحلة الإعدادية والمرحلة الثانوية.

تقديم وتعليم المزيد من برامج مكافحة التنمر والصراع بين الطلاب.

تقديم برامج لدعم ومساعدة بناء الذات لدى الطلاب على كل المسويات الدراسية.

التدريب على الاستخدام الآمن والمفيد لشبكة الانترنت، فهى

مصدر التعلم الأول فى عصرنا.

كلما نضجنا أكثر، ضاق مجال التنوع فى حياتنا. ومن بين جميع المصالح التى يمكن أن نسعى وراء تحقيقها نقنع بالقليل. نختار عددا قليلا من الأشخاص من بين كافة البشر لنرتبط بعلاقة معهم ونصبح أسرى شبكة من العلاقات الثابتة ونتبنى أساليب محددة لإنجاز أعمالنا.

وفى فترة الطفولة يمر الانسان بمرات فشل كثيرة وفادحة ولو أنك راقبته ورأيت ما يمر به من عدد لا يحصى من مرات التجربة والخطأ لأدركت تماما أن كل مرات الفشل هذه لم تنل كثيرا من عزيمته ولم تحبطه أو تثنيه عن تكرار المحاولة.

إلا أنه مع مرور العمر يصير الإنسان أكثر خوفا من الفشل وحينما يصل إلى سن النضج تتبخر إلى حد كبير ملامح الإقدام والمخاطرة لديه وقد أسهم الآباء فى هذا من خلال ما بثوه فى الأولاد من خوف الفشل ومعاقبتهم عليه ومن خلال إلحاحهم على إعطاء النجاح قيمة زائدة عن الحد.

■ ■ ■

التحليل النفسى

يعتقد أنصار مدرسة التحليل النفسى أن لا شىء يحدث بالصدفة فى مجال السلوك والحياة النفسية، فكل سلوك يتحدد بأسبابه الموضوعية، وكل سلوك يجرى لتحقيق غاية مرسومه، وذلك ينسحب حتى على أبسط أنواع السلوك الإنسانى وأقلها أهمية. فالسلوك الإنسانى أبسط تجلياته سلوك يتسم بالغائية ويجرى بصورة سببيه موضوعيه.

ومن هذا المنطلق كان لمدرسة التحليل النفسى شأن كبير فى تفسير السلوك الإنسانى وفقا لمعايير وإشارات تنطوى على كل معانى البساطة والسذاجة وخاصة هذه التى توجد فى هفوات الكلام وزلات اللسان. ولم يكن ذلك حكرا على مدرسة التحليل النفسى، فعلم الفراسة عند العرب وصل إلى تفسير عميق لماهية الأشياء من خلال بعض الملامح الرمزية التى تتخلل السلوك والمظاهر السلوكية الإنسانية بدءا من القول البسيط إلى الإشارات السلوكية السطحية التى كانت تشكل منطلق العرب فى فهم ما خفى من أمر الناس.

نظرية التحليل النفسى:

تفسر نظرية التحليل النفسى هفوات السلوك وهنّاته ومواطن ضعفه وما ينطوى عليه من دلالات ومعانى خفية فى

صيغها الظاهرة وفى ذلك طرافة وظرف، من هذا المنطلق يعتقد فرويد بأنه يمكن لأفعالنا اليومية البسيطة أن تكون تعبيرا عن نزعة لاشعورية متخفيّة ودفينة، ومن هذا المنطلق يسعى فى كتابه علم النفس المرضى للحياة اليومية إلى تحليل سلسلة من الظواهر السلوكية التى يفترض بأنها تصدر من دائرة العمق اللاشعورى. وتأخذ هذه المظاهر السلوكى صورة أحداث يومية بسيطة غالبا ما تعزى إلى مجرد المصادفة مثل : زلات اللسان، وهفوات الكلام،والنسيان المؤقت للأسماء، وضياع الأشياء المزعج والأفعال الناقصة، والأحداث العرضية من كل نوع. وإزاء هذه المظاهر يطبق فرويد اكتشافاته السابقة فيجد أن هذه المظاهر تعكس هجمة من النزعات اللاشعورية المتجهة إلى ساحة الشعور. فالهفوات لا تعبر عن الطبقات العميقة فى المنطقة اللاشعورية فحسب، بل يمكنها أن تعبر عن الصراعات النفسية الداخلية يوضحها المثال التالى: كنا على وشك تدخين علبة جديدة من التنباك ولكننا قلنا لأنفسنا بأننا نستطيع أن ننتظر وبعد مرور لحظات استغرق كل منا فى عمله ودهشنا عندما وجدنا أنفسنا جميعا نشعل الغليون من العلبة الجديدة. هذه العملية بسيطة لمن اعتاد على مثل هذه العمليات اللاشعورية، ولمن ألف ما يسمى بالصراعات النفسية. لقد استبعدت النزعة الأولى، ولكنها كانت تسعى إلى تحقيق نفسها، ولا سيّما عندما تتوقف عمليات المراقبة. ونحن هنا نلاحظ ما يمكن أن يحدث على المستوى الواسع ولا سيّما بالنسبة للنزعات التى توجد فى العمق النفسى كما هو الحال فى حالتى العصاب

والأحلام، تحررت النزعة اللاشعورية وانطلقت دون أية مصالحة أو اتفاق منطقى بين الشعور واللاشعور.

الهفوات اللغوية:

فى حالة الهفوات ولا سيّما زلات اللسان وهفوات الكلام تكون الغاية مرغوبة لاشعوريا، حيث تترك الكلمة المطلوبة مكانها لكلمة أخرى غير مناسبة. وفى كل الأحوال إذا كانت الهفوات أكثر تكرارا فى حالة التعب والإرهاق فإن حدوثها مرهون إلى حدّ كبير بمجموعة من الشروط ذات الطابع الفيزيولوجى، وهى تحمل فى أكثر الحالات دلالة نفسية. حيث يترافق التعب بحالة ضعف الرقابة النفسية الخاصة بالكلام وبناء على ذلك فإن الكلمة أو الفكرة المشوشة يمكن أن تمثل دافعية مضادة تناهض وبشكل مباشر المعنى المراد وقد تكون هذه الفكرة أو هذه الكلمة ذات طابع غائى فى المستوى اللاشعورى.

يسوق لنا فرويد مثالا عن النوع الأول من هذه الهفوات حيث يروى لنا الهفوة التى تخللت إحدى الخطب الرسمية التى ألقاها رئيس مجلس الشعب النمساوى فى إحدى الجلسات الرسمية حيث افتتح الجلسة قائلا: «سيداتى سادتى أعلن عن إغلاق الجلسة لحضور أكثرية الأعضاء» ويوضح هذا المثال أن الزعيم لم يكن يرغب فى افتتاح هذه الجلسة.

فى كثير من الأحيان تبقى النزعة الفوضوية المشوشة لاشعورية، وليس غريبا أن ترى الشخص المعنى ينفى وبقوة التفسيرات المطروحة، وفى هذا الخصوص يروى لنا فرويد أن

أحد الأطباء المساعدين فى مشفى فيننا قد رغب فى شرب نخب أحد أساتذته فناداه قائلا: «إننى أدعوك إلى إسقاط نجاح رئيسنا» وذلك بدلا من أن يقول «إننى ادعوك لشرب نخب نجاح رئيسنا» وهنا يؤكد فرويد على وجود غيرة عدوانية عميقة ضد الأستاذ، وهو عندما وضع المساعد فى هذه الصورة أجابه بطريقة غير ودية. ويبدو أن الأمر يتعلق هنا بنزعة مكبوتة وهى بالتأكيد مجهولة من قبل صاحبها. وفى بعض الحالات وعندما تكون الهفوات عائدة لبعض المرضى فإن المحلل يدرك بعمق لا شعور هؤلاء من خلال الحلم أو من خلال التداعيات. لقد قال له أحد مرضاه ويدعى جونس Jones كان والدى مخلصا لزوجتى! ثم عاد قائلا «كان يجب أن أقول أمى بدلا من زوجتى». وفى إطار ذلك يمكن القول إن الأسباب الأساسية لعصاب هذا المريض تكمن فى آلامه الخاصة بتعلقه الشديد بأمه حيث نجد هنا تركيزا على الأم. ويقول فرويد فى هذا الخصوص لو لم يكن تفكير هذا المريض قد تعرض للكَبْت فإنه كان يتوجب عليه أن يقول بالأحرى «موقفى تجاه والدى هو موقفى نفسه تجاه والدتى».

فالهفوات الكلامية والأخطاء الكتابية تفسر بصورة لاشعورية. ويمكن إضاءة هذه الفكرة بسرد حديث السيدة التى قالت بأنها تلقت رسالة من صديق قديم تنتهى بهذه العبارة: «أتمنى أن تكونى بصحة جيدة ويائسة»، لقد كان يرغب يوما فى أن يتزوجها وبالتالى فإن هفوته تشير إلى رغبة دفينة لديه فى أن يراها يائسة.

■ الإدراكات الخاطئة:

يمكن لنا أن نفسر أخطاء الإدراك بطريقة مماثلة فنحن أحيانا لا نرى أشياء ننفر من رؤيتها وعلى خلاف ذلك فإننا نرى دائما ما نرغب فى رؤيته. ويمكن القول فى هذا النطاق أن أخطاء القراءة هى عملية إزاحة لكلمات نرغب فيها. والمعرفة الخاطئة لبعض الأشخاص تعبر عن رغبة دفينة فى رؤية الأشخاص الذين نحبهم. وعلى خلاف ذلك يمكن لشخص لا يهمنا أمره ونعرفه جيدا أن يمر بقربنا فى الشارع من دون أن نتعرف إليه.

■ النسيان:

يعارض فرويد فى تفسيره للنسيان الفكرة التقليدية التى تقول بأن النسيان ظاهرة سلبية وأنها عملية زوال للمعلومات. وهنا يتحدث فرويد عن نسيان نشط ناجم عن كوابح. ونلاحظ فى هذا الخصوص أن هذه الفكرة تأخذ أهمية مركزية فى التحليل النفسى، فالأحداث المؤلمة غالبا ما تُصد وتستبعد من ساحة الذاكرة.

هذا ويعطى فرويد أهمية خاصة لظاهرة نسيان الأسماء: عندما ننسى اسم شخص ما فذلك قد يعنى أنه لا يهمنا كثيرا وقد يعبر عن موقف عدوانى تجاهه أو لأن هذا الاسم يذكرنا بخبرات غير سارة.

يروى جونيس أن أحد أصدقائه قد تعرف على فتاة شابة

ثم أصبحت صديقته فيما بعد... ولكن حدث له أنه كان يجد صعوبة كبيرة فى استذكار اسم عائلتها وذلك فى الوقت الذى كان فيه يرغب فى أن يوجه إليها رسالة ثم يبقى هكذا لمدة أسابيع دون أن يستطيع أن يوجه لها رسالة. ولم تساعده الرسائل التى كانت تصله منها لأنها كانت تحمل اسم المعمودية.

لقد بين التحليل أن اسم المعمودية الخاص بالفتاة كان اسم فتاة ثانية كان يدللها، وهو أيضا اسم فتاة ثالثة كان يحبها عندما كان صغيرا، لقد كان ينقل محبته من الواحدة إلى الأخرى. لقد استطاع أن يتمثل وبشكل لاشعورى الفتيات الثلاثة داخل نفسه. وبهذه الطريقة يبقى مخلصا لحبه وهو بالتالى كان يتراجع أمام أية ذكرى تشير إلى عدم إخلاصه الحقيقى.

وفى النهاية يمكن القول إن فرويد كان متوافقا مع الرأى الشائع الذى يعطى خصائص إيجابية للنسيان. وغنى عن البيان أن هذا الرأى ينظر إلى الفرد بوصفه مسؤولا عن أخطاء ذاكرته. وفى هذا الخصوص نجد أن النساء والسلطات العسكرية ترى أن كل ما يتصل بهما يجب أن لا يكون فى متناول النسيان. وإذا كان الأمر يتعلق بمسألة هامة فإن النسيان يدل على أهمية خاصة تستحقها. ومن هذا المنطلق يبدأ فرويد بتحليل دقيق لسلوكيات المجاملة والرياء الاجتماعى.

فالاعتذار بسبب ضعف الذاكرة قد يسبب آلاما أكثر شدة. لنتصور سيدة ما تستقبل ضيفها وهى تقول «كيف نسيت أنه اليوم الذى اتفقنا فيه على أن تأتى لزيارتى أعذرنى لقد نسيت

ذلك تماما». إن هذه السيدة تفتقر وفقا لصورة الاستقبال هذه إلى كل الشروط الخاصة باللياقة وبالتالى فإن النسيان فى حالتها هذه يعود إلى رغبة قد تكون لاشعورية ولكنها جارحة فى كل الأحول.

إن نسيان الهدايا التى حصل عليها الشخص من أحد أصدقائه أو معارفه لا يعبر عن موقف جيد تجاه الأشخاص الذين قدموها. وعندما يحدث فى شهر العسل أن تضيع فتاة خاتم خطبتها مرات عديدة فإن ذلك يمثل طابع شؤم بالنسبة لمستقبلها الزوجى.

ويذكر فرويد فى هذا الخصوص قصة طريفة لزوجين لم تكن علاقتهما مشبعة بالعاطفة ومفادها أنه فى إحدى الأيام قدمت الزوجة لزوجها هدية وهى عبارة عن كتاب للفيلسوف الشهير كانت وكانت تعتقد أنه سيثير اهتمامه. شكرها الزوج ثم وضع الكتاب جانبا. وخلال ستة أشهر لم يستطع أن يعثر على الكتاب. وعندما كانت أمه تعانى من المرض وكان يحبها كثيرا كانت زوجته تعتنى بها بكل وفاء وتضحية وهو عمل كان يلامس فيه أعماقه وكان من شأن ذلك إيقاظ عاطفته نحو زوجته. وفى إحدى الأمسيات عند عودتهما من عند الأم المريضة وهو يشعر بالامتنان تجاه زوجته اقترب من إحدى الخازنات الصغيرة ثم فتحها آليا وسحب جرارا بداخلها ثم أخرج الكتاب المفقود.

وفى النهاية يمكن القول أن علم نفس الأعماق ينطوى على إشراقات تتميز بالأصالة والجمال وهو مع ذلك لم يتفرد فى هذا

الموضوع فترات الإنسانية يشكل كما يذهب فرويد نفسه ينبوعا ثرا لحركة هذه النظرية ومعطياتها. وما أضافته هذه المدرسة فى تفسيرها لواهنات السلوك يتألق فى استخدام منهجية علمية متكاملة فى تحليل الرموز والتوغل فى فيافى الأعماق للكشف عن هوية بعض الأنماط السلوكية المتخفية والتى كان لها أثر كبير فى علاج بعض الأمراض النفسية العضال. فالعيادات النفسية الخاصة بالأطفال تشتمل اليوم على صالات من ألعاب الأطفال والتى يوجد فيها ربما جميع الألعاب التى يمكنها أن تعبر عن الوسط الذى يعيش فيه الطفل وعندما يخل الطفل إلى هذه الصالات يخضع من حيث لا يدرى للملاحظة العلمية وهو عندما يلعب ويختار ألعابه يسقط دفائن آلامه وصعوباته النفسية التى تتيح للمحلل النفسى أن يدرك المعاناة النفسية للطفل فيعمل على حلها: فالطفل الذى يبحث عن لعبة تحمل شاربين ولحيه ويبدأ بضربها بشدة قد يعانى من قسوة الأب وفى كل خيار وحركة تكمن دلالة قد تساعد عالم النفس فى الكشف عن هوية المرض النفسى الذى يعانى منه مريضه.

لقد وظفت مقولات التحليل النفسى فى تفسير خفايا السلوك توظيفا إنسانيا فى معالجة المرضى وذلك إضافة إلى أهميتها فى مجال فهم السلوك الإنسانى وإدراك ماهيته، ومن هنا كان للتحليل النفسى فضل كبير فى إضاءة بعض جوانب الحياة الإنسانية التى غالبا ما كان لها أن تنفلت بعيدا عن دوائر الرصد والتخفى.

نظرية الذكاء المتعدد

يرى جاردنر أن نظرية الذكاء المتعدد لها آثر قوى أيضا على تعليم الكبار وتطويرهم مهاراتهم. فاليوم الكثير من الكبار يجدون أنفسهم فى وظائف لا تستثمر طاقاتهم وقدراتهم (ذكائهم)،على سبيل المثال، من لديه قدرة حركية عالية قد تجده فى وظيفة إدارية مكتبية تتطلب الجلوس على المكتب، فى حين قد يكون أسعد حالا فى وظيفة فيها حركة كمرشد سياحى، أو الطبيب.

هل تعلم بان الإنسان يعتمد على عشرة بالمائة أو اقل من الموارد العقلية لديه، حتى عندما يبذل اكبر جهد لديهم فى التفكير؟ كيف يستطيع أن يستغل التسعون بالمائة من قواه العقلية الباقية؟.

تدل الأبحاث فى علم الأعصاب والإبداع والفهم والإدراك وعلم الأحياء النفسى وعلم النفس الإنمائى أن الإنسان ليس لديه نوع واحد من الذكاء، بل عدة أنواع منفصلة،كل منها مرتبط بمنطقة مختلفة فى المخ، نظرا لخلفيتهم أو صفاتهم الوراثية، أنواع الذكاء السبعة أنظمة عقلية مميزة ومنفصلة تنشأ وتعمل فى تلافيف منفصلة للمادة السنجابية فى الدماغ.

وهذا يعنى أن كل منا لديه ما يعادل سبعة عقول منفصلة، وان القدرة الذهنية لهذه العقول حبيسة بداخلنا، لكن لأننا نقوم بتدريب نوع واحد فقط من أنواع الذكاء، فلا يظهر من قدرة

الذهن الحقيقية إلا القليل ويظل الباقى حبيس بداخلنا.

يتقدم بالإنسان السن وهو يعتمد تقريبا على نوع واحد من أنواع الذكاء، ولا يدرك وجود الأنواع الأخرى.

ماذا لو كان باستطاعتك أن ترفع من كفاءتك الذهنية فى كل هذه المجالات السبعة بنسبة عشرة بالمائة فقط؟ملاحظة: أنواع الذكاء المتعددة أكثر من سبعة أنواع، كما إنها قابلة للإضافة، لكن تم تحديد سبعة أنواع رئيسية من الذكاء يعتقد بأنها تلعب أدوارا رئيسية فى حياتنا اليومية.

سيتم إضافة سبعون بمائة إلى قدرتك الذهنية.. والآن تخيل كيف ستكون حياتك إذا أمكنك أن تخرج المخزون الذهنى لأنواع الذكاء السبعة الخاصة بك ستكون هناك قفزة انتقالية بحياتك..ستشعر حينئذ انك أكثر ذكاء، ستتطور قدرتك على أن تحيا حياة أسرية أكثر نجاحا، ستحسن من جدة عملك، ستحقق أحلامك الشخصية، من الممكن تحقيق كل هذا، لان من الممكن تقوية كل نوع من أنواع الذكاء بالتدريب بشكل مستمر، كما تتدرب على تقوية عضلات جسمك باستطاعتك أن تدرب وتبنى عضلاتك الذهنية.

■ ابتعد عن ما يدمر قدرات ذهنك؟:

- عندما يتم تحسين ومكافأة الذكاء المنطقى فقط.
- عندما لا تستثمر وتقلل من قيمة أنواع الذكاء الستة الأخرى.
- عندما تجد نفسك اقل قدرة وذكاء من الآخرين وذلك لأنك

لم تبرع فى هذا النوع من التفكير(الذكاء النطقى).

■ خطوات ممكن أن تتبعها لمضاعفة ذكائك:

- تدرب وقيم كل أنواع ذكائك.

- استثمر أى نوع من الذكاء تشعر بأنك تمتلكه أفضل استثمار.

- قدر ذكائك وثق بقدراتك.

■ كيف تستثمر قدراتك الكامنة؟

فهؤلاء الذين يستغلون أنواع الذكاء السبعة على أفضل ما يكون يتعلمون كيف:

- يكتبون تقارير فعاله تجذب الانتباه.

- يعبرون عن أنفسهم بثقة فى أى وقت.

- لا يملون من إقناع الآخرين بوجهات نظرهم.

- يحاولون استيعاب الفقرات الطويلة بنظرة عابرة.

- يحتفظون بذهنهم الأرقام والحقائق المهمة ويستدعونها بعد فترة طويلة.

- يرون الفرص والإجابات الحاسمة التى عادة ما تفوت على الآخرين.

- يجدون حلا للمشكلات حتى لو كان يعدها الآخرون غير قابلة للحل.

- يحكمون على الأفكار إذا كانت جيده أو طائشة.

- يتعلمون وظائف جديدة ومهام بدنية بسهولة.

- ينجزون الكثير بالقليل، فيحققون أفضل النتائج بأقل جهد.

- يفهمون ما يفكر وما يشعر به الآخرون، دون أن يخبرهم احد.

- يخوضون غمار المشكلات بواسطة جهاز الاستشعار لديهم.

■ ■ ■

الذكاء فى التعامل مع الآخر

إذا أردت جمع العسل.. لا تركل الخلية:

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك فى السابع من شهر مايو ١٩٣١م.

مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين - أصبح المجرم فى موقف حرج بعد أن وقع فى الفخ فى شقة حبيبته فى شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومخبر سرى حصارا على سطح الشقة وفتحوا فجوات فى سطحها. وحاولوا إجباره على الخروج بكل السبل - بالغاز المسيل للدموع ببنادقهم سريعة الطلقات.

ورغم مرور أكثر من ساعة على تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولى وطقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة إلا أن كرولى بقى جالسا على مقعده الوثير لم يخف.. لم يرتعب.. ولم يهرب.

وشاهد معركة تبادل إطلاف النار عشر آلاف شخص وهم فى حالة فزع وعندما تم إلقاء القبض على كرولى أعلن مالرونى مفتش الشرطة قائلا: «إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم فى تاريخ نيونيورك» ولنتساءل كيف كان كرولى ينظر إلى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطابا بعنوان إليمن يهمه الأمر والدم يتدفق من جراحه تاركا أثرا قرمزيا على الورق.

تحت معطفى يوجد قلب مرهق. لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد.

كرولى، قبل هذا بوقت قصير كان فى حفل تقبيل فى الطريق إلى لونج أيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

«دعنى أرى رخصة قيادتك».

سحب كرولى مسدسه دون ان ينطق بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يحتضر قفز كرولى من السيارة وانتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضا، كان ذلك هو القاتل الذى قال «تحت معطفى قلب طيب لا يلحق الأذى بأحد».

كان كرولى محكوما عليه بالإعدام بالكرسى الكهربائى، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ فى سنج سنج، هل قال هذا هو جزاء قتل الناس؟ لا. وإنما قال «هذا ما لقيته لآجل الدفاع عن نفسى».

لم يلم كرولى نفسه. ونتساءل هل ذلك موقف غير عادى بين المجرمين؟ هل تظن ذلك استمتع جيدا إلى هذا «أمضيت أفضل سنوات حياتى أمنح السرور للناس وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب لكن ما حصلتعليه هو الإساءة وأن اصبح مطاردا من

قبل الشرطة».

كان ذلك كلام آل كابونى نعم عدو شعب أمريكا الأول سابقا، زعيم العصابة المنحوس الذى ألحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابونى لم يدن نفسه فقد أعتبر نفسه منقذا للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى دانى دتس أسوأ الغادرين فى نيو نيورك والذى سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرح فى لقاء صحفى «أنا صديق الشعب وحبيبه».. وقد صدق نفسه أنه كذلك.

المجرمون فى سنج سنج، هؤلاء الأشرار إنهم بشر مثلى ومثلك وهم يسيرون سلزكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أوقد تكن منطقية لكنهم وضحوا بإصرار بأنه لا ينبغى أن يسجنوا إطلاقا.

حتى الراحل جون واناميكر أعترف قائلا:

«تعلمت منذ ثلاثين عاما مضت أنه من الحماقة أن أوبخ لأنى استطعت التغلب على الكثير من المتاعب تغلبت عليها بذكائى حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوى».

وهنا تحتم على أن أبقى ثلث من الزمان كى أدرك حقيقة أن بسعة وتسعين فى المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقا مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاد الذى يضع الإنسان فى موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذى إحساسه.

فى الجيش الألمانى مثلا لا يدع الجندى يقدم شكواه مباشرة إذا حدث شىء بل عليه التروى حتى يهدأ وهو إن قدم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

إحدى الحقائق الشهيرة: دعونا نستعر..

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض فى سنة ١٩٠٨، نصب تافت رئيسا، ثم ذهب إلى أفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقامته التجديد وحاول ضمانا الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفيه، فكون حزب بول موز وحجم الحزب الجمهورى الأمريكى، وفى الانتخاب التالى فياز وليام هارد تافت والحزب الجمهورى بمقعدين فقط عن ولايبى همافيرمونت وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرقها الحزب الجمهورى على الإطلاق.

وبصراحة إن كل الانتقادات التى وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل أفعاله والدمموع فى عينيه ليقول «لا أدرى كيف كان يمكن أن أفعل خيرا مما قمت به».

ولنأخذ فضيحة بيتوت دوم للبترول التى جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزت الأمة..هل قلت الفضيحة؟ ها هى حقائقها:

عندما عهد إلى وزير الداخلية فى وزارة هاردنج السيد ألبرت قول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية فى إلك هيل تيبوت والتى خصصت لاستخدام البحرية المستقبلى.

لقد سلم الوزير عقدا سخيا وبدون عروض تنافيبة إلى صديقه إدوارد إل دونى مقابل قرضا قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية فى المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هذذت بدمار الحزب الجمهورى ووضعت ألبرت فول قضبان السجن بعد أن أدين وسيق إلى المذبح وتم صلبه.

هربرت هوفر بعد سنةات وفى خطاب عام أوضح إلى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهنى الذى سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت بضرب وجهها وتصرخ «ماذا؟ إن زوجى فول لم يخن أحد مطلقا وإنه لو ملئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغرى زوجى بارتكاب مثل هذا الخطأ. هو نفسه الذى تمت خيانته».

دعنا ندرك أن الشخص الذى ننتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذى يقول: «لا أجرى كيف كان يمكننى أن أفعل خيرا ما قمت به». إبراهام لمكولوم راقد يحتضر فى غرفة نوم. فى منزل متواضع أمام الشارع الذى يقع فيه مسرح فورد خيث أطلق عليه بوث الرصاص فى صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام ١٨٦٥.

قال وزير الحبية ستانتون ولنكولن مدد على السرير «هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم».

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاث سنوات لكتابة وإعادة كتابة ـ عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان «لنكولن الذى لا يعرفه الناس».

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعارا تسخر من الناس ويلقى بها فى الطريق كى يعثر الناس على تلك الخطابات أحثث تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة، وحتى بعد أن أصبح لنكولن محاميا فى سبرنج فيلد هاجم خصومه فى الصحف.

لمكولن بعد أن أصبح محاميا فى سبرنج فيلد. ألينوى ,هاجم خصومه فى الصحف وقد سخر فى خريف عام ١٨٤٢ من سياسى إيرلندى ميال إلى العراك، يدعى جيمى شليدرز، هجاه لينكولن. من خلال خطاب تم نشره فى صحيفة سبرنج فيلد ضجت المدينة بالضحك واكتشف شيلدز أن الذى كتب الخطاب هو لنكولن. فقفز على حصانه وانطلق إلى لنكولن وتحداه فى مبارزة، لم يكن لنكولن يريدها عارض المبارزة ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته أختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويلتين وقد تلقى دروسا فى المبارزة وفى اليوم المحدد. استعدوا للقتال حتى الموت وفى الدقيقة الأخيرة قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المباراة، وأقفوا المبارزة.

كان هذا الحدث فارقا فى حياة لنكولن، فقد علمته هذه التربة درسا لا يقدر بثمن فى فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصب لنكولن جنرالاً جديدا على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب،

بيرنسايد، هوكوميد ـ أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة بدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، أما لنكولن، فقد أقام سلاما مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول «لاتدينوا كى لا تدانوا».

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن «لا تنتقدوهم فهم كانوا تحت ظروف قد تقع مثلهم تحت ظروف مماثلة» وهاك مثالا:

عندما كانت معركة جتسبرج فى أيامه الثلاثة الأولى من شهر يولو عام ١٨٩٢ وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لى) فى التقهقر جنوبا بينما غرقت العاصمة فى المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم، وجد امامه نهراً مرتفعا لا يمكن عبوره وجيش الاتحاد المنتصر حلفه وقع لى فى فخ لم يستطيع الإفلات منه، إنتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد ألا يستدعى مجلس الحرب بل يباغت (لى) فورا وتنتهى الحرب.

وطلب إضافة للتلغراف الذى بعثه إلى ميد إرسال رسولا يطلب منه العمل فورا لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعى مجلس الحرب ورفض رفضا قا طعا مهاجمة لى.

وانحسر الماء فى النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك، ثار لنكولن غاضبا فى ابنه روبرت قائلا: «يا إلهى ماذا يعنى هذا؟ كانوا فى متناول يدنا. كان لابد أن يكونوا فى قبضتنا. إه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسى».

وعندما جلس لنكولن كان مستاء وكتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزى الجنرال:

لا أظن أنك بقدر جسامة هروب لى، كان فى متناول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة ولكن استمرت الحرب إلى أجل غير مسمى إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لى يوم الاثنين الماضى، فكيف تستطيع فعل ذلك فى جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بإقل من ثلثى القوة التى كانت بحوزتك فرصتك فى النجاح أضعتها، أنا حزين جدا من أجلك.

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه «لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعرى لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أداننى وسوف يثير فى مشاعر قاسية ما تجعلنى تلك المشاعر أحس بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الاستقالة من الجيش».

يقول روزفلت: إننى كرئيس دولة عندما تواجهنى مشكلة معقدة أنظر إلى الخلف إلى لوحة ضخمة للنكولن معلقة على مكتبى فى البيت الأبيض وأسأل ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكانى؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفشيوس: لا تشك من الثلج الذى على سطح جارك.

وعتبة بابك مسدودة بالثلج.

عندما كنت شابا وأرت أن أترك أثرا فى الناس، كتبت بحمق خطابا إلى ريتشارد هاردنج كأديب ضخم فى أمريكا، كنت أعد مقالا عن المؤلفين وسألت ديفيز عن طريقته فى العمل، ولما كنت مشغولا بأن أترك انطباعا لدى ديفيز أنهيت ملحوظتى القصيرة بالكلمات «نستكتب ولا تقرأ».

لم يتضايق ديفيز إنه ببساطة إعاده إلى مع ملحوظة أسفله تقول «سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة».

أقولها بصراحة أنى أخطأت ولكنى تضايقت جدا لدرجة أننى عندما قرأت عن موت ريتشارد هاردنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة فى ذهنى وأنا خجل من اعترافى.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية ,بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبرياء والغرور والامتعاض شرارة ربما سببت انفجارا فى مخزن البارود.

توماس هاردى واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا فى الأدب الإنجليزى، الإنتقاد الحاد هو الذى جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذى ساق توماس تشاترتون ـ الشاعر البريطانى ـ إلى الانتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة فى شبابه، صار دبلوماسيا وبارعا فى معاملة الناس وتم تتويجه سفيرا لأمريكا

لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟

قال «لم أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس».

أى أسحق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكى، ومعظمهم يفعلون. ليكن المرء متفهما ومتسامحا، قال كارليل «الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه».

بدلا من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم هذا مفيد جدا خيرا من الانتقاد وبالتالى فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

«كى تفهم الجميع سامح الكل».

وكما قال الدكتور جونسون «الله ذاته يا سيدى لا يحاكم الإنسان إلا بعد موته فلماذا نحاكمه نحن فى حياته؟».

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هناك طريقة واحدة تجبر أى شخص على أن يفعل أى شئ تريده طبعا هذه الطريقة ليست هى بتصويب المسدس إلى صدره أو بتهديده بإطلاق الرصاص علنه. وإن كان طفلا فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين فى القرن العشرين يقول «إن كل شيئ تفعله ينحدر من دافعين» الدافع الجنسى والرغبة فى العظمة أما البروفيسور الأمريكى جون ديوى فقد قال بصورة مختلفة «إن أعمق دافع فى

طبيعة الإنسان هو الرغبة فى أن سكون مهما».

أنت عزيزى القارئ ماذا تريد؟

إن كل إنسان طبيعى يطمح بتلهف إلى:

١ ـ الصحة وحفظ الحياة.

٢ ـ الغذاء.

٣ ـ النوم.

٤ ـ المال والأشياء التى يشتريها.

٥ ـ الحياة المستقبلية.

٦ ـ الإكتفاء الجنسى.

٧ ـ رفاهية أطفالنا.

٨ ـ الشعور بالأهمية.

لنكولن يقول فى أحد خطاباته: «إن كل واحد منا يحب الثناء» أما وليام جيمس فقد قال «إن أعمق مبدأ فى طبيعة الإنسان هو اللهفة فى أن يتم تقديره».. إن الرغبة فى الشعور بالأهمية هى الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبيا أعمل فى مزرعة فى ميسورى كان والدى يربى أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه وكناقد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا فى المهرجانات. فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات قام والدى بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصلين الطويل، يمسك بطرفه وأمسكت أنا

بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التى فازت بها، ولكن والدى كان يهتم بها. إن تلك الجوائز أعطته شعورا بالأهمية.

هاهو كاتب البقال غير المنظم والفقير الذى درس بعض كتب القانون التى عثر عليها فى قاع برميل النفايات. هل عرفته؟ إنه إبراهام لنكولن!!

يقول «إزبى مالرونى، مفتش شرطة سابق فى نيونيورك» المجرم الشاب العادى اليوم مليئ بالشعور بالأهمية وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التى جعلت منه بطلا، التنبؤ غير المسبحب لأخذ «الضربة الساخنة» من الكرسى الكهربائى يبدو بعيدا، طالما يمكنه التأمل فى الأشخاص الذين يشبهون فى صور باب روث، أينشتاين، ليندبرج، توسكانينى، أو روزفلت».

لو أخبرتنى كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت ذلك يحدد صفتك؟

إن جون دى وكفلر مثلا خصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث فى بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذين لم يرهم ولم يروه، كنا أن ديللنجر حصل على شعوره بالأهمية كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك وكان فخورا عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال: «أنا ديللنجر».

نعم كان فخورا كونه عدو الشعب وهو القاتل «لن ألحق بكم الأذى، ولكنى أنا ديللنجر».

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منهما على الشعور بالأهمية حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ «أجميرال المحيط ونائب ملك الهند» حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التى لن تعنون بـ (صاحبة الجلالة الملكة) وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضت مسز لنكولن - فى البيت الأبيض - على مسز جرانت وصاحت بها «كيف تجرأين على الجلوس فى حضرتى دون أن أدعوك للجلوس؟».

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية فى مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من كل الأمراض مجتمعة. إذاكنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل إحدى المصحات العقلية بنسبة واحد إلى عشرين وتمضى سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة أن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالإصابة بالزهرى الذى يدمر خلايا المخ والاضطرابات المخية بسبب الكحول والجروح.

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية، وهو حائز على أسمة الإمبياز والجوائز التى نالها لبراعته فى مهنته، أخبرنى هذا الرجل صراحة أنه يعرف سببا لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال «إن كثيرا من الناس الذين

يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التى حرموا منها فى عالم الحقيقة، ثم حكى لى هذه القصة»:

«لدى ألآن مريضة، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الاجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته فى غرفته بالطابق العلوى، لم يكن لها أطفال ولا مكانة إجتماعية، أصيبت بالجنون، وفى مخيلتها أنه طلقت زوجها واستردت اسمها كنا كان قبل الزواج، وتعتقد ألان أنها تزوجت من أرستقراطى إنجليزى، وتصر على مناجاتها ليدى سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تتخيل أن لها طفلا جديدا تحصل عليه كل ليلة، كل مرة أزورها تقول: دكتور/ كانلدى مولود الليلة الماضية».

يقول الطبيب: «لو استطعت أن أبسط يدى وأشفيها من جنونها ما فعلت ذلك لأنه أكثر سعادة وهى فى حالة الجنون».

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التى يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس حاجتهم من هذا الشعور.

هناك - على حد علمى - اثنان فقط فى التاريخ تقاضى كل منهما راتبا قيمته مليون دولار سنويا: وولتر كريسل وتشارلز سكواب.

لماذا دفع إندرو كارنيجى إلى سكواب مليون دولار سنويا أو أكثر من ثلاثة آلاف دولار يوميا؟ هل لأن سكواب عبقرى؟ لا. هل لأنه كان يعرف من الآخرين؟ لا.. أخبرنى تشارلز سكواب نفيه

بأن رجالا كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدرته على التعامل مع الناس سألته عن كيفية قيامه بهذا. وهاهو السر دونه بنفسك، وهى كلمات كان ينبغى أن تصب فى لوحات برونزية وتعلق فى كل منزل ومدرسة ومحل ومكتب، كلمات ينبغى على الأطفال أن بظل عالقة بذاكرتهم بدلا من إضاعة وقتهم فى تصرفات الأفعال اللاتينية، أو كمية سقوط المطر سنويا فى البرازايل، كلمات سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

قال سكواب: «أعظم ميزة امتلكتها هى إثارة الحماس بين الرجال والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الإنسان لا يأتى إلا بالتقدير والتشجيع، ما من شىء يمكن أن يقتل طموحات الإنسان مثل الانتقادات لمن هم أعلى منه، لم أنتقد أى أحد إطلاقا إننى أؤمن بقيمة الحافز على الإنسان لكنى فى نفس الوقت أمقت الخطأ، لو أحببت شيئا فإنى متالغ فى الاستحسان، سخى فى المديح» هذا ما يفعله سكواب.

قال سكواب: «لم أجد إلى ألآن ـ فى علاقاتى العريضة ولقاءاتى مع العظماء فى العالم ـ = الرجل العظيم الذى أثنى على مركزه. قدم أفضل ما يمكنه من روح الاستحسان ولكنه يفعل هذا وهو يقوم بالانتقاد».

ما قاله سكواب كان أحد الأسباب والأساليب البارزة التى أوصلت إندرو كارنيجى إلى النجاح المذهل.

لقد امتدح كارنيجى أصحابه فى السر والعلانية حتى أنه امتدح مساعديه على شاهد قبريهما فكتب مرثية لنفسه «هنا يرقد شخص عرف كيف يجمع حوله الرجال وكانوا أكثر مهارة منه».

إدوارد بدفورد أحد شركاء روكفلر عندما أضاع مزرعته التى تقدر بمليون دولار فى صفقة خاسرة فى أمريكا الجنوبية كان فى استطاعة روكفلر إنقاذه ولكنه عرف أن بدفورد قد فعل ما بوسعه ووجد روكفلر فرصته للمديح فهنأ بدفورد لأنه كان قادرا على إنقاذ ستين فى المائة من ماله الذى استثمره.

قال روكفلر: المتعهد الفنى زن بجفيلد المدهش الذى بهر برودواى حصل على سمعته الواسعة من قدرته المبهرة على (تمجيد الفتاة الأمريكية) فقد أخذ مخلوقا متواضعا لا حول له ولا قوة ويحوله إلى المسرح متألقا ومبهراً.

كان عمليا، ففد رفع راتب فتيات الكورس من ثلاثين دولار فى الأسبوع إلى مائة وخمسة وسبعين دولار.

استجبت مرة لنزعة الصوم لمدة ستة أيام بلياليها.. لم يكن الأمر صعبا فقد كنت فى اليوم السادس أقل جوعا من اليوم الثانى.

وعندما لعب ألفريد لانت دور ستللر فى «جمع الشمل فى فيينا» قال «ما من شيئ أحتاجه أكثر من منحى الثقة فى نفسى».

تملق!! إنه لا يفلح مع الأذكياء. طبعا التملق لا ينجح مع الأذكياء وهو أمر تافه وأنانى وفاشل.

لماذا كان إخوان مديثاى المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح فى سوق الزواج؟

لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جميلتين مشهورتين فى السينما، بريمادونا المشهورة عالميا وبربارة هتون بملايينها. لماذا وكيف فعلوا هذا؟.

قالت أديلا روجرز سان جون فى مقال مجلة ليبرتى «إن جاذبية مديفانى بالنسبة للرجال ستظل سرا لأجيال قادمة».

شرحت لى ذلك بولا نجرى، الخبير بالرجال والفنانة الكبيرة. قالت «إنهم يفهمون فن التملق كما لم يفعله الآخرون الذين عرفتهم. إنه فن مفقود فى هذا الزمن المادى الهازل، أستطيع أن أؤكد لك أن ذلك هو سر جاذبية مديفانى بالنسبة للنساء. أفهم هذا».

حتى الملكة فكتوريا كانت عرضة للتملق أعترف دزرائيلى إنه قام به بصورة دائمة فى التعامل مع الملكة. ودزرائيلى كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء ممن حكموا الإمبراطورية البريطانية الواسعة كان نابغا من بين أفراد عائلته.

إن التملق - على المدى الطويل - يضرك أكثر مما ينفعك ونتساءل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

الفرق بسيط أحدهما صادق والآخر غير صادق، يأتى أحدهما من القلب والآخر من طرف اللسان، أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر، أحدهما يتم الإعجاب به عالميا والآخر تتم

إدانته عالميا.

شاهدت مؤخرا تمثالا نصفيا للجنرال أوبريجون فى قصر تشابولتبيك فى مكسيكو سيتى، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هى فلسفة الجنرال أوبريجون «لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك كن خائفا من الأصدقاء الذين يتملقونك».

الملك جورج الخامس كان لديه مجموعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبته فى مقر باكنجهام، تقول إحدى هذه الأمثال «علمنى ألا أقدم أو أتلقى مديحا رخيصا».

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قرأت ذات مرة تعريفا للتملق، وهو جدير بالتكرار: «هو إخبار الأنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط».

قال رالف والدو إميرسون «استخدم أى لغة تريد استخدامها ,فليس بوسعك أن تقول إلا ما تريد قوله» لو كان علينا أن نستخدم التملق فإن كل واحد سيروجه ولأصبحنا جميعا خبراء فى العلاقات الإنسانية.

قال إميرسون «كل رجل أقابله أعلى منى بضورة ما. وبهذا أتعلم منه». إذا كان إميرسون صادقا أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟ دعنا نكف عن التفكير فى إنجازاتنا واحتياجاتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المحمودة فى الإنسان الآخر. ثم نسيان التملق. وامنح غيرك التقدير الأمين المخلص ولتكن «شجاعا فى استحسانك وسخيا فى مديحك».

ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لينوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماما.

«أن الذى يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير فى طريق موحش».

إننا نعرف أن السمك يفضل الديدان لذلك عندما أيذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشدة، بل أفكر فيما يريده السمك ولو أنى أفضل أن أضع بسترتى الفراولة والقشدة.

وأقول أيها السمك: ألا تحبين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سئل أحد الأشخاص كيف نجح فى البقاء فى السلطة بعد قادة الحرب ـ ويلسون. أورلاندو: كلمنصو والذين تم نسيانهم.

أجاب: إن بقاءه فى الذاكرة وفى القمة وهو من الضرورى أن تزود السنارة بما يناسب السمك، إن الطريق الوحيد للتأثير فى صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيف يحصل عليه.

رالف والد إميرسون وابنه حاولا فى يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة، لكنهما ارتكبا الغلطة الشائعة ألا وهى التفكير فيما يريدانه فقط. إميرسون يدفع العجل وابنه يجذبه , لكن العجل فعل نفس ما فعلاه، فكر فيما أراده هو، لذلك تصلبت أرجله ورفض بعناد أن يترك المرعى شاهدت الخادمة الإيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك وإحساس بالعجل أكبر مما لدى إميرسون. فكرت فيما أراده العجل، وضعت إصبعها فى فم

يقول البروفيسور هارى أوفر ستريت، فى كتابه «التأثير فى سلوك الناس» «ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذين يريدون الإقناع، سواء فى العمل أو فى المنزل أو فى المدرسة أو فى السياسة، هى أن تثير فى الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذى يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير فى طريق موحش».

الصبى الأسكتلندى إندرو كارنيجى، الفقير المدقع الذى بدأ العمل بسنتين فى الساعة وحصل فى النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار، تعلم فى حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير فى الناس هو التحدث بعبارات بسيطة عما يريده الشخص الآخر، التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط إلا أنه تعلم كيف يعامل الناس.

شقيقة زوجته كانت قلقة بشأن ولديهما، كانا فى ييل، وكانا مشغولين بشؤونهما لدرجة أنهما أهملا خطابات أمهما مهما كانت مشبعة بالحزن.

ثم قدم كارنيجى مائة دولار حتى يحصل على رد برجوع البريد، راهنه شخص ما، لذلك كتب خطابا مطولا ذكر أنه يرسل لكل واحدمن ولدى شقيقته فئة خمسة دولارات، وأهمل مع ذلك أن يضع فى طى الخطاب النقود.

وجاءت الردود بالشكر:

«الخال العزيز إندرو، بالنسبة لملحوظتك الرقيقة.. (يمكنك

إنهاء الجملة بنفسك).

هذا خطاب رئيس هيئة الإذاعة، وهى وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة. تم إرسال هذا الخطاب إلى مديرية محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة: كتبت بين قوسين ( ) ردود أفعالى على كل فقرة.

السيد/ جون بلانك.

بلانك فيل.

إنديانا.

عزيزى السيد بلانك:

«شركة.. ترغب فى الإحتفاظ بمركزها فى زعامة وكالة الإعلان فى المجال الإذاعى».

(من يهتم تما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلى. يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلى، تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الإفرنجى، تعثرت الورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم يتم دعوتى لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرنى الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندى، وعندى إلتهاب فى الأعصاب وتقلقنى قشرة الرأس، ثم أجد ما يحزننى، أصل إلى مكتبى صباحا وأنا قلق وأفتح بريدى لأجد هذا التافه بنيويورك يصدعنى بما تريده شركته! لو أنه أدرك الإنطباع السيئ الذى يتركه خطابه لترك العمل فى الإعلانات

وعمل فى تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

«الحسابات الوطنية من الإعلانات لهذه الوكالة هى حصن لأول شبكة، وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائما على القمة كل عام».

(كبير وقوى وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعنى هذا؟ لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز وجنرال إلكتريك. ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معا لو كان لديك إحساس بسيط لأدركت أننى مهتم بكيانى ولست مهتما بكيانك كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلنى أشعر أننى صغير وغير هام).

«نرغب فى خدمة أرباحنا وتنميتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة».

(أنت ترغب! أنت ترغب! أنت غبى تماما أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه موسولينى أو بنج كروسبى، دعنى أخبرك بصورة نهائية بأنى مهتم فيما أرغب أنا فيه، وأنت لم تنطق بكلمة إلى الآن فى خطابك السخيف).

«فهل يمكنك وضع شركة... فى قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية فى المحطة؟ كل تفصيل سيكون مفيدا للوكالة فى الوقت المحدد».

(القائمة المفضلة، إنك جرئ أو تجعلنى أشعر أننى ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك، ثم تسألنى أن أضعك على «القائمة المفضلة» ولم تقل لى حتى كلمة من فضلك عندما تطلب ذلك).

«إقراركم! العاجل بإستلام هذا الخطاب نع إعطائنا آخر

أعمالك سيكون له فائدة متبادلة»:

(يا أحمق ترسل خطابا وضيعا، مبعثر الأجزاء والأركان. وأنت تتوقع على لتسألنى متى أكون قلقا بشأن فك الرهن العقارى، والحشرات ونباتات الخبيزة الإفرنجى، وضغط دمى، لكى أجلس وأملى على شخص مذكرة باستلام خطابك المبعثر الأركان وتطلب منى أن أفعل هذا على «وجه السرعة» ماذا تعنى بـ «وجه السرعة؟» ألا تعلم أننى مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسى، ثم من أعطاك الحق لتأمرنى؟ أنت تقول سيكون هذا منفعة متبادلة أحيرا بدأت تفهم وجهة نظرى ولكنك غير واضح فلم تعرفنى ما الميزة التى لى).

المخلص جدا

جون بلاك/ مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيه نسخة من بلانكفيل جورنال ستكون ذات ممنفعة لك وربما ترغب فى إذاعتها فى محطتك.

أنا أعيش فى فورست هيل فى مجموعة من المنازل الواقعة فى نيو يورك كنت أريد أن أقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بقورست هيل ,سألته عما إذا كان منزلى مبنيا من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟ قال: إنه لا يعرف وأخبرنى بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطابا منه فى الصباح التالى ,هل أعطانى المعلومات التى طلبتها؟ لم يفعل هذا، وكان يمكنه إعطائى إياها

فى مكالمة تلفونية فى ستين ثانية. وأخبرنى ثانية بأنه يمكننى الحصول عليها تلفونيا بنفسى، وطلب منى أن يتناول التأمين الخاص بى.

لم يكن مهتما بمساعدتى، كان مهتما بنفسه فحسب، كان ينبغى أن أعيره نسخة من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة «المانح» و«تقسيم الثروة» لو قرأ تلك الكتب وقام تتطبيق فلسفتها لربح ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بى.

يقع فى نفس الخطأ المحترفون من الرجال زرت مكتبا منذ سنوات وهو لأخصائى مشهور فى فيلادلفيا، وقبل أن ينظر حتى إلى اللوتين فى حلقى سألنى عن الأعمال التى أقوم بها، لم يكن مهتما بحجم اللوزتين عندى، كان إهتمامه الأكبر كم يمكنه الحصول منى. كانت النتيجة أنه لم يحصل على أى شىء فقد خرجت من عيادته بإزدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد العالم مليئ بأناس مثل هذا الإخصائى.

قال أودين دى يانج: «الرجل الذى يستطيع وضع نفسه فى مكان الآخرين، والذى يمكنه فهم كف تعمل أذهانهم، لا يحتاج أبدا أن يقلق على مستقبله وما يدخره له».

إذا فزت بشىء واحد من قراءة هذا الكتاب هو زيادة اهتمامك وتفكيرك فى وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من زوايته، إذا خرجت بهذا، فإنك قطعا ستكون ناجحا فى مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكلية ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف

غوامض الحساب دون إكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

أعطيت ذات مرّة منهجا فى الكلام المؤثر لشباب إحدى الكليات من أجل الإلتحاق بوظيفة فى مؤسسة كاريار فى نيو آرك بنيوجيرسى، وهى مؤسسة متخصصة فى تكييف المبانى والمسارخ أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

«أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة، أحب لعبة السلة، لكن الأوقات قليلة، ذهبت إلى الجمانيزيوم ولم يكن لدى قدر كاف ممن يمارسون اللعبة. اثنان أو ثلاثة قذفوا الكرة الليلة الماضية وتورمت عينى أود يا أولاد أن تأتوا ليلا ممتكريو أريد أن ألعب كرة السلة».

تحدث هذا الرجل فى أى شىء تريده أنت؟ أنت لا تريد الذهاب زى الجمانيزوم لأنه لا أحد هناك أنت لا تهتم بما يريده هو أنت لا تريد أن تتورم عينك.

هل أدلك كيف تحصل على الأشياء التى تريدها باستخدام الجمانيزوم بالتأكيد. ذهن أكثر صفاء المرح النشاط، كرة السلة، أكرر النتيجة الحكيمة للبروفيسور أوفر ستريت:

«أولا بإثارة الرغبة لدى الشخص الآخر، إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله ومن لا يقدر لا يستطيع فإنه يسير فى طريق موحش».

كى. تى. دويتشمان والد آخر، مهندس تليفونات، طالب فى الدورة، لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار، العنيف

والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها وسأل الوالدان نفسيهما «كيف يمكن جعل الفتاة ترغب فى ذلك»؟.

الفتاة الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة، لذلك وضع لها مقعدا وجعلها تعد طعام الإفطار ودخل عليها الأب فى المطبخ ـ فى تلك اللخظة السيكولوجية ـ بينما تقلب هى طعام الإفطار قالت لما رأته «أوه. أنظر يا أبى أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح».

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها اهتمت به، لقد حققت شعورا بالأهمية، وجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات فقد لاحظ وليام ونتسر يوما أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة فى طبيعة الإنسان.

تذكر: أولا قم بإثارة الرغبة الملحة فى الشخص الآخر. من يستطيع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير فى طريق موحش.

تسعة اقتراحات للاستفادة من خلاصة ما فى هذا الكتاب:

١ ـ إذا كنت ترغب فى الحصول على خلاصة ما فى الكتاب والاستفادة منه فإن هناك مطلبا لابد منه وبدونه لن تنفع القواعد والدراسة ألا نفعا محدودا. وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أى اقتراح للاستفادة من هذا الكتاب.

ما هذا المطلب السحرى؟ إنه الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ اذكر نفسك دائما بأهمية هذه المبادئ لك وكيف ستساعد فى إحراز مكافآت اجتماعية ومالية.

قل لنفسك مرارا إن شهرتى وسعادتى ودخلى لا يعتمد على الحد الأدنى من مهارتى فى التعامل مع الناس، لابد من الوصول إلى الحد الأقصى.

٢ ـ أقرأ فصل فى أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه، وسوف يتم استدراجك إلى الفصل الثنى لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ لمجرد الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهارتك فى العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعنى هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

٣ ـ توقف مرارا للتفكير فيما تقرأه، إسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل اقتراح، هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيرا على التقدم إلى الأمام.

٤ ـ اقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر، وعندما تقابل اقتراحا وتشعر أنه يمكنك استخدامه، ضع خطا بجانبه. إن وضع علامات أو خطوط فى كتاب يجعله ممتعا وأسهل لمراجعته.

٥ ـ أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ حمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التى تبرمها شركته. نعم يقرأ نفس العقود شهرا بعد شهر وعاما بعد عام. لماذا؟ لأن الخبرة علمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ موادها يقظة فى ذهنه.

أمضيت عامين فى تأليف كتاب عن الخطابة، وأجد ألآن أنه يجب العودة إليه من وقت لآخر لكى أتذر ما كتبته أن سرعة نسياننا للأشياء مذهلة.

إذا أرجت الحصول على منفعة حقيقة ودائمة من هذا الكتاب لا تتصور أن ذلك يكون بتقليب صفحات الكتاب، ليس هذا كافيا ينبغى أن يمضى بعض الساعات فى مراجعة كل شهر، احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، ألق علنه نظرةِ ولتستمر فى التغلب على نفسك تذكر أن استخدام هذه المبادئ يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا.

٦ ـ لاحظ برنارد شو ذات يوم «إذا علمت أى إنسان أى شىء، فلن يتعلم أبدا. شو كان على صواب، فالتعلم عملية نشطة نحن نتعلم بالفعل، لذلك إذا كنت تبرع وتتفوق فى دراسة هذه المبادئ، أفعل شيئا حيالها، قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة إن لم تفعل سوف تنساها بسرعة فى المعرفة التى تحتفظ بها فى ذهنك هى التى تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأننى قنت بإعداد الكتاب، وأجد ألآن أن من الصعب تطبيق كل شىء أوصيت به.

عندما تكون غير مسرور مثلا تكون أسرع فى الإدانة والانتقاد من فهم وجهة نظر الشخص الآخر، ويكون من السهل دائما أن بقفز إلى ذهنك أكثر من المديح، وهكذا.

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة تشق طريقا جديدا فى الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً ومثابرة يوميا. لذلك ارجع لهذه الصفحات، أعتبر هذا الكتاب دليلا إرشاديا حيال العلاقات الإنسانية وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تفكيرك أو إرضاء زبون ضجر - فى عمل شىء، لا تندفع ذلك خطأ بدلا من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التى خططت تحتها، حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل مفعول السحر.

٧ - ادفع عشر سنتات أو دولارا لزوجتك أو لابنك أو لبعض المحيطين بك إذا ضبطك متلبسا بمخالفة مبدأ، طبق الأصول والقواعد بمهاراتك فى استخدام هذه القواعد.

٨ - وصف لى مدير بنك هام فى وول ستريت، نظاما ما عالى الكفاءة أمام أحد فصولى والذى استخدمه لتحسين الذات وهذا الرجل نال قسطا من التعليم الرسمى وهو الآن أهم رجال المال فى أمريكا واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق الصارم لنظامه الذى أعده وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذى احتفظت به ذاكرتى:

«إنشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التى لدى أثناء اليوم، لم تعد عائلتى أى خطط لى ليلة السبت، لأن العائلة تعرف أننى اقتطعت جزء من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم انصرفت تفد العشاء بمفردى وفتحت الكتاب

وفكرت فى كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التى تمت خلال الأسبوع وأسأل نفسى:

«ما الأخطاء التى ارتكتبها فى ذلك الوقت؟ هل ما فعلته كان صحيحا، وفى أس طريقة أمكننى تحسين أدائى؟ ما الدروس التى يمكن تعلمها من تلك التجربة».

غالبا ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلنى غير سعيد، أندهش كثيرا من أخطائى الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعا، وأميل الآن ـ فى بعض الأحيان ـ إلى امتداح نفسى تعد كل دورة من هذه الدورات هذا النظام الخاص بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاما بعد عام، وتحسين أدائى فى هذا أكثر من أى شىء حاولته على الإطلاق.

«ساعدنى لتحسين قدرتى فى اتخاذ القرارات وعاوننى بصورة هائلة فى كل اتصالاتى نع الناس».

لماذا لا تستخدم نظاما مماثلا لاختيار تطبيقك للمبادئ والتى تتم مناقشتها فى هذا الكتاب فإذا فعلت فإن شيئين سوف ينتجان:

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولا فى عملية تعليمية جذابة لا تقدر بثمن.

ثانياً: سوف تجد أن قدرت على الاتصال بالناس والتعامل معهم ينموان وينتشران بصورة سريعة.

٩ ـ احتفظ بمفكرة يومية وجون فيه ما حققته فى تطبيق هذه المبادئ فيها الأسماء والتواريخ والنتائج.

احتفظ بهذا المفكرة وسوف يلهمك هذا ببذلك جهود أكبر , كما تكون هذه الملحوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الإطلاع عليها فى الليالى الصافية.

لكى تحصل على الغاية من هذا الكتاب:

١ ـ قم بتنمية رغبة قوية لتكون ماهرا فى العلاقات الإنسانية.

٢ ـ اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالى.

٣ ـ توقف مرارا وأنت تقرأ واسأل نفسك، كنف يمكنك تطبيق كل اقتراح.

٤ ـ ضع حطاً تحت كل فكرة هامة.

٥ ـ راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

٦ ـ قم بتطبيق هذه المبادئ فى كل فرصة استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادى ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.

٧ ـ قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشر سنتات أو دولارا كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبسا بانتهاك هذه المبادئ.

٨ ـ راجع كل أسبوع ما أحرزته واسأل نفسك ما الأخطاء التى ارتكبتها؟ ما الذى طرأ؟ ما الدروس التى تعلمتها لأجل المستقبل؟

٩ ـ احتفظ بمفكرة يومية فى آخر هذا الكتاب وجون فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟.

■ ■ ■

الذكاء فى بناء العلاقات

مادمت بصدد التعامل مع الناس - على اختلافهم - فإنه من المفضّل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرّف بمقتضاها:

١ - إننا جميعاً محبّون لذاتنا.

٢ - اهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه مهم وأنه يشكِّل شيئاً ما.

٤ - هناك شعور داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبُّل الآخرين له وذلك لكى يقدر على تقبّله لنفسه وقبولها.

وقد أثبتت الدراسات العلمية أنّك لو أحسنت التعامل مع الآخرين، فإنّك تكون بذلك قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح للوصول إلى هدفك، ولكن كيف يتم بناء علاقات قويّة مع الآخرين؟

يتم ذلك من خلال عدّة خطوات:

- الخطوة الأولى:

إشعار الآخرين بأهميّتهم: هناك عدّة طرق تصل بك إلى النجاح فى إشعار الآخرين بأهميّتهم، هى:

١ - اقنع نفسك مرّة واحدة فقط ولكن إلى الأبد بأن كل الآخرين

مهمّون وليكن اقتناعك هذا مخلصاً وتأكد أن مَن يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمّين بالفعل.

٢ ـ وجِّه الاهتمام لهم من خلال ملاحظتك إياهم وما يقومون به، فإذا ما فعلت ذلك قدمت مجاملتك إليهم أى تعترف بأهميتهم وبالتالى تقدم دفعة كبيرة لروحهم المعنوية، وعندما يعترف فرد ما بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً معه.

٣ ـ أبلغه أنه ترك لديك انطباعاً جيداً، وأمثل طريقة لذلك أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك وأنه قد ترك انطباعا فى نفسك، عليه سوف يعتبرك هو وقتها أنك واحد من أذكى خلق الله وواحد من أكثر الناس أدباً ولطفاً فيمن قابلهم فى حياته على الإطلاق، وإياك أن تتعالى عليه وإلا ستكون أغبى وأحمق خلق الله عند ذلك لأنه يشعر وقتها بضآلة نفسه.

ـ الخطوة الثانية:

اجعل شخصيتك جذابة: إن شخصيتك تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين، ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها ويمكن أن يتم ذلك مبدئياً عن طريق:

١ ـ اجعل خطواتك ذات جرأة واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

٢ ـ صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه، وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيدٍ قوية جداً، فقد تشعر الآخرين بأنك إمّا أن تكون شخصاً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك، ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى واثقة.

٣ ـ اجعل نبرة صوتك تعبِّر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك، فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك، وعليه يحدد مَن يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع، وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

٤ ـ كن ذا لياقة، فإذا أردت حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط، فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

٥ ـ أضف صفة الحماسة إلى شخصيتك وتصرف بحماس وسرعان ما سترى أن ذلك سرى فيمن تتعامل معه، فيعاملك بمثلها وتكسبه.

٦ ـ عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك، فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين، وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالإسترخاء عندما يكونون معك.

٧ ـ لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل، فلهذا يحبك الآخرون ويلجئون إليك ويحبون صحبتك.

٨ ـ كن ذا مظهر لائق، فالمظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

٩ ـ لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

١٠ ـ يجب أن يعرف الآخرون أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم وعاملهم على أساس أن لهم قدراً لديك ووجِّه لهم الشكر دوماً وأشعرهم بأنك تخصهم بها وحدهم.

ـ الخطوة الثالثة:

أنشئ انطباعاً أوّلياً جيداً لدى الآخرين:

عليك أن تتذكر دائماً أن أول كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع مَن أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير فكرته عنك، ولذا لابدّ من:

١ ـ البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوداً وجهز اللقاء ليتفق مع طبيعة الهدف.

٢ ـ سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملون معك على هذا الأساس.

٣ ـ مكِّن الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

٤ ـ يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

٥ ـ كن إيجابياً وحوِّل جو المقابلة إلى جو إيجابى يكن الإنطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

٦ ـ إذا كنت تريد الإجابة عنها أسئلة ما بـ «نعم»، فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ «لا».

٧ ـ لا توجِّه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

٨ ـ كن بشوشاً ودوداً.

ـ الخطوة الرابعة:

الود الفورى والصداقة السريعة: هل سمعت عن الود الفورى وتكوين الصداقات من أول لحظة، ذلك هو السحر الخاص القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة، عليك بـ:

١ ـ عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم بالمخاطرة ولا تخف وخذ المبادرة.

٢ ـ تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الود والصداقة مثلك تماماً.

٣ ـ لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الود فى نفوس

الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

٤ ـ حافظ دائماً على شيئين هامين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالود والمودة.

ـ الخطوة الخامسة:

انطق الكلمات الجيدة: إن نجاحك غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك.

١ ـ إذا كان حديثك مع شخص ما لأول مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الإسم، الحالة الإجتماعية، العمل، الأحوال الجوية... وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودياً بدأ مع هذا الشخص وأصبح حديثاً ممتعاً.

٢ ـ دعه يتحدّث عن نفسه بدفعه إلى الكلام وستحصل عندها على لقب المتحدث الجيد اللبق بدون أن تتكلم كثيراً.

٣ ـ لا تستخدم كلمة «أنا نفسى» أو «أنا شخصياً»، بل عليك بـ«أنت نفسك» للطرف الآخر.

٤ ـ وجِّه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟ كيف

استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقوم عندئذ؟... إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحدثين.

٥ ـ تحدّث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

ـ الخطوة السادسة:

اجذب الآخرين نحو وجهة نظرك: الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تتناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلب عليه بطريقة أو أخرى. المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن نأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتنا، وعلينا أن نقوم بالرد بما ينال من ذاتنا ويتملكنا الانفعال، وقد يصل بنا الأمر إلى التهديد والوعيد والسخرية كما التهوين والتقليل من وجهة النظر الأخرى، كل هذا لا يؤدى إلى الفوز لأنك لا تغير رأى الطرف الآخر بالقوة أو تكسير عظامه.

ولكن عليك بـ:

١ ـ الإستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى اسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنك مهتم بوجهة نظره تماماً.

٢ ـ لا تتسرّع بقول كلمة «لا»، بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكّرت ولم تتسرّع، ولا

تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرّب أو حدث لك نوع من الإرتباك النسبى لما قاله.

٣ ـ ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها، وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير الهامة وعندما سيصبح لديه ميلاً أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

٤ ـ عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

٥ ـ إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما كان متوافراً من معلومات، وحاول دائماً أن تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

ـ الخطوة السابعة:

امدح الآخرين وأثن عليهم: عليك أن تعرف أنّ المدح والثناء لهما مفعول المعجزة فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة فقط:

١ ـ اجعل مدحك صادقاً وغير روتينى وخص مَن تمدحه به ولا

تداهنه أو تتملقه.

٢ ـ عبِّر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

٣ ـ إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً فرداً وبأسمائهم وليس مدح بالجملة «شكراً لكم جميعاً».

٤ ـ انظر إلى مَن تمدحه وتطلع إلى عينيه.

٥ ـ ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.

٦ ـ صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأول يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج والأخير يشعر مَن تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

ـ الخطوة الثامنة:

انتقد ولكن بدون حرج: مَن منّا لا ينتقد غيره من الناس؟ الكل يتفانى فى نقد الآخرين وتحت مسمى كل الدوافع: المصلحة العامة، المصلحة الخاصة، التقليل من شأن الآخرين، تصيد الأخطاء.. كل شىء مباح للنقد. المهم هو كيف تقلل من شأن هؤلاء؟

بالتأكيد هذا على غير الصواب، فإذا أردت أن تنقد شيئاً ترى فيه خطأ ما وتريد أن تصوب هذا الأمر لفاعله فعليك أن تتقن فن النقد وغرضه الأساسى هنا هو إبقاء مَن تقوم بنقده فى طريقه الصحيح لا يعدل عنه ولا يغيره نتيجة لنقدك، ولإتقان فن النقد ست درجات:

■ الأولى ـ السرية:

إذا كنت تريد حقاً أن تصحح الخطأ وترى العمل فى مساره الصحيح، عليك بنقد المخطئ سراً. فإنك إن نصحته جهراً فقد فضحته والمرء يقبل النصيحة ولا يقبل الفضيحة حتى ولو كانت لديك أسمى الدوافع والقيم والحق فى النقد. تذكر فقط لو كنت أنت المنتقَد فكيف يكون حالك لو قام أحدهم بنقدك علانية، فهل كنت ستصمت وتلتزم تنفيذ ما سمعته أم ربما تبحث عن مبررات تؤكد بها ما تفعله وربما تثور فى وجه منتقدك وتسبه؟

إذا أردت أن يُفعل بك ذلك فهذا شأنك، أما الآخرون فعليك أن تنصحهم سراً وإلا فالويل لك ولا تلومنّ إلا نفسك.

■ الثانية ـ الكلمة الطيبة:

كلما كنت رقيقاً فى كلامك طيباً فى حديثك لان لك الناس، فما بالك لو قدّمت المدح والثناء لمن تنتقده فكيف سيكون الحال؟ هنا إذا فعلت ذلك فقد ملكته دون رقٍ أو عبودية فقلبه معك وعقله لك. افعل به الآن ما شئت لتصحح مسار العمل المنشود فهو طوع يمينك. وإذا فعلت العكس وبدأت بذمه والكيل له، فلا تلومنّ إلا نفسك.

■ الثالثة ـ انقد العمل وليس صانع العمل:

إذا كنت تبغى الإصلاح بالنقد فأنت هنا تهتم بالعمل وبالتالى نقدك يجب أن ينصبّ على العمل المؤدَّى وليس على الذى أدّى هذا العمل.. أى عليك أن تركز على التصرف وليس على الشخص، فإذا فعلت ذلك فقد رفعت من قدره وشددت من أزره لتحسين عمله وليس

لزيادة سلبياته ويمكن أن تختبر نفسك: هل توجه النصح والنقد لتتشفى ممن عمل هذا العمل وتتصيد له الأخطاء أم أنك حقاً تسعى نحو الفعالية والفاعلية فى العمل؟

■ الرابعة ـ قدِّم الحلول:

ما الهدف من نقدك للعمل وما الذى تعلمه من هذا النقد فى عمله؟ فهو لو كان يدرك صحة أداء العمل ما كان له أن يخطئ فيه، دورك هنا أن تعطى وتقدم له الطريقة الصحيحة للعمل وكيف يتجنب حدوث هذا الخطأ مرة أخرى.

وإياك أن تكون ناقداً ساخطاً على الدوام وجهك لا يعرف الإبتسامة.

ولا تقول لمن تنقده «اتصرف المهم عليك أداء هذا الشىء بالطريقة الصحيحة»، أنت هنا لست بمسؤول عن هذا الشخص وليس لك حق نقده، فكما لا يعرف هو كذلك أنت، فلا تعرِّض نفسك للحرج.

■ الخامسة ـ انتقد مرة واحدة للخطأ الواحد:

إذا قمت بالنقد مرة واحدة لأحد الأخطاء فلا غبار عليك، ولكن فى الثانية أعطيت لمن تنقده مبرراً للدفاع عن نفسه بالخطأ، وفى الثالثة سيتفنن فى أن يغيظك وينكد هو عليك، وفى الرابعة سيسخر منك، وفى الخامسة سيعلن للجميع أنك تنتقده وأنه لا يستمع لك، وفى السادسة سيفكر فى أن يقوم بطردك من المكان الذى تقف فيه الآن، وفى السابعة سيفكر فى التعرض لك إما بالضرب المبرح أو أن يترك لك المكان بعد أن يقوم بتخريبه.

تذكر شيئاً واحداً أنه طالما تسعى نحو الوصول لعمل جيد وليس الفوز فى معركة مع شخص ما يقوم بهذا العمل، الفت نظره مرة واحدة فقط لما يفعله من خطأ وبنفس الشروط السابقة وإلا فـ...

■ السادسة ـ اختم نقدك بابتسامة:

المقصود بالابتسامة هنا أن يشعر مَن تنتقده بالودّ والحبّ والصفاء من جانبك وأنك تدرك أن ما فعله عن دون قصد وليس متعمداً وليست ابتسامة صفراء خبيثة ماكرة أو ابتسامة بلاستيكية لا لون لها أو طعم أو إحساس.

اربت على ظهره فى ود وحنان وليس رفسه فى قدمه ولا تهدد أو تتوعد واطلب منه التريث والهدوء فالعمل فى حاجة إليه فهو ابن الشركة وأنت أخوه وليس عبداً عند الشركة وأنت سيده ومولاه.

إمّا أن تنقد الغير فى سرية وبكلام طيب وتركز على العمل فقط مع تقديم الحلول للأخطاء وبحنان بالغ وود غير مفقود، وإمّا أن ينفرط العقد منك ولن تستطيع جمعه مرة أخرى.

إن فعلت النقد بفن كسبت إلى جانبك رجالاً كثيراً، وإن نقدت شخصاً واحداً بطريقة خاطئة التف حولك الرجال ليوسعوك سلقاً بأفواههم وسحقاً بأقدامهم، فأنت عدو لهم.

إن نقدك للغير يمكن أن يمكنك من جذب الناس حولك أو يجعلهم أعداءً لك، فانظر هل تسلح جيشك بالأعداء من رجالك أم تسعى نحو تعلم فن النقد دون تجريح.

الذكاء العاطفى EQ

هل تنفجر غضباً على أىٍّ كان، ولأى سبب كان؟ هل تندفع إلى القيام بأعمال مكلفة مادياً ومعنوياً وأنت فى غنى عن ذلك؟ هل تعيش مضطرباً متوتراً ليومين لأن أحدهم وجّه ملاحظة قد لا تكون معنياً بها؟

إننا نملك دماغين: الأول انفعالى عاطفى، والثانى منطقى, يتمثلان فى نصفى الكرة المخيتين. حيث ينظم القسم الأيسر العمليات المنطقية، بينما يتحكم الأيمن فى المشاعر وعمليات التخيل والإبداع. وغالباً عندما نريد أن نقيم شخصاً ونقيس قدراته يتجه تفكيرنا تلقائياً نحو قياس ذكائه المنطقى على اعتباره ركناً من أركان النجاح والتميز لا يتمّان إلا به. وظل هذا المفهوم سائداً فترة طويلة من الزمن ,إلى أن أثبتت الدراسات والتجارب الواقعية ما يجعلنا نشك فى انفراد الذكاء المنطقى كسبب وحيد للتفوق والنجاح.

وبناءً على هذا ولدى تعريفنا للذكاء ينبغى ألا نركز على جانب الذكاء المنطقى الرياضى ونغفل الجوانب الأخرى كحال التعريفات المختلفة التى نقرأها هنا وهناك. ولعل التعريف الذى تصدر صحيفة «وول ستريت جورنال» ينسجم بشكل جيد مع النظرة الجديدة، «الذكاء هو استعداد عقلى يستلزم وجود القدرة على إعمال الفكر واستباق الأمور وحل المشكلات والتفكير المجرد وفهم الأفكار المعقدة والتعلم

السريع والاستفادة من التجارب، وغيرها من الأمور. وتلك القدرة ليست قدره على القيام بالواجبات المدرسية وحدها ولا ملكه بالمعنى الأكاديمى الضيق ولا جهوزية للنجاح فى اختبارات الذكاء IQ. بل إنها تعكس قدره أكثر اتساعاً وعمقاً على فهم ما يحيط بنا وعلى الإدراك الفورى وإعطاء المعنى للأشياء واستنباط الحلول العملية».

فهذا التعريف ينسجم مع ما نراه من نجاح بعض ممن نعتبرهم متوسطى أو ضعيفى الذكاء نجاحاً مبهراً ,وبلوغهم مصاف أصحاب الفعل والتغيير والتأثير. فى حين يعجز كثيرون من الأذكياء وذوى الإمكانات العقلية الممتازة عن تحقيق الحد الأدنى من أهدافهم.

فالمقياس الحقيقى للذكاء لا يقتصر على معدل الذكاء المنطقى، (IQ) بل يتجاوزه إلى معدل الذكاء العاطفى Emotional (EQ).

أما عن معنى الذكاء العاطفى وكما يقول «جيل آزوباردى» فى كتابه «اختبر ذكاءك العقلى والعاطفى» فهو يشمل ما يلى:

١ ـ القدرة على تمالك الذات.

٢ ـ التحكم بالاندفاعات العاطفية.

٣ ـ الاستماع إلى صوت العقل.

٤ ـ المحافظة على الهدوء فى جميع الظروف.

٥ ـ التفاؤل على الرغم من المصاعب والمحن.

٦ ـ القدرة على فهم المشاعر الشخصية.

٧ ـ القدرة على قراءة مشاعر الآخرين.

وحدد «توماس هاتش» و«هوارد غاردنر» أربع قدرات منفصلة بوصفها مكونات الذكاء المتفاعل بين الأفراد وهى:

١ ـ **تنظيم المجموعات:** وهى القدرة التى يتمتع بها المخرجون والعسكريون والقادة المؤثرون فى العاملين معهم.

٢ ـ **الحلول التفاوضية:** وهى الموهبة التى يتحلى بها الوسيط الذى يمنع وقوع المنازعات ويستطيع إيجاد الحلول لها مرضياً جميع الأطراف.

٣ ـ **العلاقات الشخصية:** وهى فن العلاقات بين البشر، والتى تعنى إقامة علاقات طيبة مع كل الناس، وبث روح السعادة والتفاؤل فيهم.

٤ ـ **التحليل الاجتماعى:** يتمثل فى القدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة نافذة، والتعرف على اهتماماتهم ودوافعهم، وسهولة إقامة العلاقات والمحافظة عليها.

إن الهالة التى أحيط بها الذكاء العقلى بدأت تفقد بريقها، وبدأ الذكاء العاطفى يأخذ مكانه الطبيعى. ففى الولايات المتحدة الأمريكية بدأت المدارس تخصص دروساً للتربية الانفعالية والعاطفية من أجل الحد من العدوانية والعنف عند المراهقين. كما راج مؤخراً الشعار التالى: «الذكاء العقلى يمكنك من الحصول على الوظيفة، أما الذكاء العاطفى فيجعلك ترتقى نحو الأفضل». فالحاضر يشهد نهوض قيم جديدة هى الحدس والرقة والتعاطف والتشاور والمشاركة الواعية. فلا شك أن العقل وحده لا يقود الإنسان فالعاطفة أيضاً تقوده وتتحكم بقراراته، وخصوصاً عندما يكون الإنسان مقتنعاً بعكس ما يفعله.

وقد طاب معهد بيل لابس (Bell Labs) فى مؤسسة AT&T's عملاق تكنولوجيا الاتصالات فى الولايات المتحدة الأمريكية من دانييل غولمان - عالم نفس من جامعة هارفرد ومؤلف كتاب الذكاء العاطفى - أن يُجرى فحصاً لكبار الخبراء فى المؤسسة، وكانت النتيجة أن أفضل الباحثين لم يكونوا أولئك الذين يتمتعون بأفضل معدل للذكاء العقلى والذين يحملون أرفع الشهادات، وإنما كان المتفوقون أولئك الذين أهلتهم مزاياهم الشخصية لاحتلال مكانة هامة ضمن زملائهم فى الشركة، وخاصة فى مراحل الأزمات أو الابتكارات الجديدة بحيث كانوا محبوبين قادرين على اجتذاب الدعم والمساندة من الجميع.

وأجريت دراسة أخرى فى الولايات وأوروبا من قبل Center Of Creative Leadership لفهم أسباب فشل الكثيرين من الشبان والشابات ذوى المؤهلات العبقرية الواعدة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج ذاتها: سبب الفشل هو تدنى معدل الذكاء العاطفى وعدم القدرة على التواصل مع الآخرين. فالفشل فى العمل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر مما ينشأ عن نقص فى المؤهلات التقنية. فالذكاء بدون حس تواصل وجاذبية وتعاطف ليس كافياً.

وختاماً نقول نحن لا نهمش الذكاء العقلى ولا ننكر أهميته الكبيرة، ولكن ربما ركزنا على الذكاء العاطفى وضخمنا أهميته من باب لفت النظر إليه ,نظراً لتجاهله وتهميشه فى معظم المجتمعات. فالإنسان إنسانٌ بعقله وعاطفته فى كلٍّ متناغم.

معلوماتك عن الذكاء الوجدانى

عرفه واضعوه على انه قدرة الإنسان على التعامل الايجابى مع ذاته ومع الآخرين حيث يحقق اكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله.

حيث اعتقد كثير من الناس أنه لا مكان للعواطف فى العمل..

وقد بينت معظم الدراسات التى أجريت فى السبعينيات من القرن العشرين إن القادة والمديرين يعتقدون أن العمل (يحتاج إلى عقولنا وليس إلى قلوبنا).

لكن المشهد اختلف تماما مع اقتراب الألفية الثانية من نهايتها فالدراسات والإحصائيات الحديثة التى أجريت فى العشرين سنة الماضية أظهرت بشكل واضح إن القائد الناجح هو الذى يؤثر فى الآخرين ويحرك فى نفوسهم مشاعر الحب والولاء للمؤسسة التى يعملون فيها وان ذلك يحتاج إلى توافر مهارات فى القائد تختلف عن مهارات الذكاء العقلى (IQ) ألا وهى مهارات الذكاء العاطفى (EQ).

إذا كان الذكاء العاطفى بهذه الأهمية فما هى مكوناته لكى نقترب من هذا المفهوم؟

مكونات الذكاء العاطفى

فهم الذات فهم الآخرين:

١ ـ إدراك المبادئ والقيم والأهداف.

٢ ـ إدراك مشاعر الذات التعامل الإيجابى مع الآخرين.

٣ ـ استخدام الحدس بشكل صحيح.

٤ ـ التفاؤل.

٥ ـ المرونة.

٦ ـ المبادرة وتحمل المسؤولية.

٧ ـ التحكم بالمشاعر.

٨ ـ الثقة بالنفس.

٩ ـ التصميم.

١٠ ـ الإبداع.

١١ ـ التعامل الإيجابى مع الذات.

١٢ ـ إدراك مشاعر الآخرين.

١٣ ـ التعاطف.

١٤ ـ التعبير عن المشاعر.

١٥ ـ التواصل مع الآخرين.

١٦ ـ الخلاف البناء.

١٧ ـ الثقة بالآخرين.

ولكل مفردة نحتاج إلى شرح لها لا يتسع المقام لذالك ولكن أردنا أن نبين أهميته فى واقع حياتنا.

■ ولقد أجريت أبحاث خلال الـ ٢٤ سنة الماضية من قبل ١٠٠٠ مؤسسة على عشرات الألوف من الأشخاص وكلها توصلت إلى نفس النتيجة: إن نجاح الإنسان يتوقف على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمى.

■ أن انخفاض الذكاء العاطفى يجلب للأفراد الشعور السلبى كالخوف، الغضب، والعدوانية. وهذا بدورة يؤدى إلى استهلاك قوة هائلة من طاقة الأفراد، انخفاظ الروح المعنوية، الغياب عن العمل، الشعور بالشفقة، ويؤدى إلى سد الطريق فى وجه العمل التعاونى البناء. فالعاطفة تزودنا بلا شك بالطاقة. العاطفة السلبية توجد أو تخلق طاقة سلبية، والطاقة الايجابية تخلق قوة ايجابية.

أهميته

■ بالنسبة للعمل.

■ لطلاب المدارس.

■ للأسرة.

بالنسبة للعمل

الذكاء العاطفى فى العمل:

اليوم أصبح الذكاء العاطفى جزء مهم من فلسفة أى مؤسسة فى اختيار وتدريب أفرادها لأن الذكاء العاطفى يعلم الناس كيف يعملون معاً للوصول إلى هدف مشترك.

تأثير التحسن فى مهارات الذكاء العاطفى على كفاءة الشركات (مجال عمل الشركة/ نسبة ازدياد الإنتاج/ الانخفاض فى نسبة الاستقالة).

لطلاب المدارس

الذكاء العاطفى فى المدرسة:

فى تجربة استمرت لمدة عامين أُدخلت مادة الذكاء العاطفى ضمن البرنامج الدراسى لمجموعة من الطلاب ثم تمت متابعة هؤلاء الطلاب لمدة ست سنوات بعد انتهاء التجربة فكانت النتيجة كما يلى:

١ ـ ازدياد قدرة الطلاب على التأقلم مع الشدة النفسية.

٢ ـ انخفاض نسبة الإدمان والعادات الغذائية السلبية.

٣ ـ انخفاض نسبة التصرفات العدوانية.

٤ ـ انخفاض نسبة التدخين.

كما ثبت أيضاً أن تنمية مهارات الذكاء العاطفى عند المدرسين يساعدهم على التواصل مع الطلاب بشكل أفضل.

للأسرة

الذكاء العاطفى فى الأسرة:

فى دراسة قام بها عالم النفس الأمريكى غوتمان على تأثير الذكاء العاطفى فى نجاح العلاقة الزوجية استطاع من خلال مراقبة الطريقة التى يتحدث بها الزوجان أثناء الخلاف أن يتنبأ

باحتمال الطلاق بينهما خلال ثلاث سنوات بنسبة من الدقة وصلت إلى ٩٧٪.

إن استخدام مبادئ الذكاء العاطفى يساعد الوالدين على إنشاء علاقات قوية مع أبنائهم كما يساهم فى تنمية الذكاء العاطفى عند الأبناء.

وباختصار، إن بناء الذكاء العاطفى لأى شخص له أكبر الأثر عليه طيلة حياته.

■ ■ ■

الذكاء الانفعالى
والتوازن النفسى

أنظر للعبارات التالية وأجب عن كل سؤال منها بالموافقة إذا كنت تعتقد أنها تنطبق عليك، أو عدم الموافقة إذا كنت تعتقد أن العبارة لا تنطبق عليك:

■ أشعر أحياناً بالضيق بدون أن أعرف السبب فى ذلك.

■ بعض الأشخاص يثيرون استيائى مهما حاولت أن أبدو غير مهتم بهم.

■ كل شخص يعانى من بعض المشاكل فى حياته، ولكن مشكلاتى النفسية أضخم من أى شخص آخر.

■ عندما تواجهنى مشكلة تكون دائماً نتيجة لفشلى وخيبتى وغبائى.

■ لا أشعر بالراحة فى المواقف التى تحتاج للتعبير عن إظهار المشاعر الطيبة والمودة والحب.

■ عندما أقرر تحقيق هدف معين أجد كثيراً من العقبات التى تحول بينى وبين الوصول لأهدافى.

■ أشعر بالملل وفقدان الصبر.

■ أشعر بالتعاسة لأسباب لا أعرفها.

■ أحتاج دائماً لتأييد الناس حتى أرضى عن أى عمل أفعله.

■ أحتاج لقوة دفع خارجية حتى أتمكن من ممارسة أعمالى بنجاح.

إذا كانت إجاباتك عن الأسئلة السابقة أو أمثالها بالإيجاب فمعنى ذلك أنك تفتقر للذكاء الوجدانى، أى أنك من النوع الذى تسيطر عليه التقلبات الانفعالية، والاستغراق فى القلق. وأنك تجد صعوبة فى تكوين علاقات مستقرة ودافئة مع الآخرين. كما يعنى أنك لا تشعر بالرضا عن نفسك ولا عن الآخرين ولا عن المجتمع الذى تعيش فيه. بعبارة أخرى فإن فرصك فى النجاح والتفوق والسعادة فى الحياة العملية والمهنية ستكون محدودة بالمقارنة مع الشخص الآخر الذى يتمتع بعكس هذه المشاعر، أى ذلك الذى يتسم بقدرة عالية من الذكاء الوجدانى.

ما هو الذكاء الوجدانى؟

الذكاء الوجدانى هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التى تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقاً من هذه المهارات. فالشخص الذى يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجدانى، يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن:

■ يتعاطف مع الآخرين خاصة فى أوقات ضيقهم.

■ يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم.

■ يتحكم فى الانفعالات والتقلبات الوجدانية.

■ يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.

■ يتفهم المشكلات بين الأشخاص ويحل الخلافات بينهم بيسر.

■ يحترم الآخرين ويقدرهم.

■ يظهر درجة عالية من الود والمودة فى تعاملاته مع الناس.

■ يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه.

■ يتفهم شاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.

■ يميل للاستقلال فى الرأى والحكم وفهم الأمور.

■ يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.

■ يواجه المواقف الصعبة بثقة.

■ يشعر براحة فى المواقف الحميمية التى تتطلب تبادل المشاعر والمودة.

■ يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتهان الخارجى.

إذن فأنت تلاحظ أن الذكاء الوجدانى مفهوم يحمل فى طياته عدد من السمات والصفات التى يمكن تلخيصها فيما يأتى:

١ - الإدراك الواضح لدوافعه الشخصية بما فى ذلك وعيه بمختلف المشاعر التى تتملكه حتى وهو فى قمة الانفعال.

٢ ـ يثق فى نفسه ويتحمل مسؤولية أفعاله وينزع للاستقلال فى تصرفاته وآرائه.

٣ ـ يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما فى ذلك الخلو النسبى من اضطرابات القلق والكآبة.

٤ ـ ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية.

٥ ـ قد يشعر أصحاب هذا النوع من الشخصية بالكدر والضيق أحياناً كالآخرين ولكنهم يستطيعون التخلص من هذه المشاعر فى فترات قصير بسبب ما يتسمون به من عقلانية وحنكة.

٦ ـ لديهم قدرة عالية على التحكم فى تقلباتهم الانفعالية، مع توظيف مشاعرهم وعواطفهم لما فيه الصالح الشخصى دون تضحية بصالح الآخرين.

٧ ـ يتفهمون جيداً ما يواجههم من آمال أو آلام ومن ثم تتسع الفرص أمامهم للنجاح والتفوق وتكوين علاقات إنسانية فعالة بالآخرين.

٨ ـ يمكنك أن تتوقع ما تستطيع تحقيقه فى الحياة من فوز وتفوق إذا كنت تملك قدراً مرتفعاً من الذكاء الوجدانى بالإضافة للذكاء العقلى الذى يرتبط بالنجاح الأكاديمى وتحصيل العلم والمعلومات وغيرها من المهارات الفكرية والذهنية التى تقيسها مقاييس الذكاء التقليدية.

ومنذ تبلور هذا المفهوم، أصبح من أكثر المفاهيم رواجا فى علم النفس لدرجة أن الرئيس السابق «كلينتون» عندما سألوه فى

إحدى اللقاءات عن أهم المفاهيم التى أثرت فى حياته المهنية ونجاحه السياسى والاجتماعى كان مفهوم الذكاء الوجدانى من أكثر المفاهيم التى ذكر أنها أثارت تشوقه واهتمامه وأفادته فى حياته أجل الفائدة.

الذكاء الوجدانى يمكن تعلمه واكتسابه:

ولعل من أهم جوانب التطور إثارة فى موضوع الذكاء الوجدانى، ما يتعلق بتدريبه وزيادته فى السلوك. فالذكاء الوجدانى - بعكس الذكاء العقلى ونسبة الذكاء التقليدية - يتصف بعدد من المهارات التى يمكن تعلمها واكتسابها بيسر. وقد كشفت بحوث العلماء فى هذا الصدد أن الذكاء الوجدانى خاصية أو مجموعة من الخصائص يمكن تدريبها وتنميتها من خلال كثير من الأساليب التى تساعد على تنميتها وتقويتها فى الشخصية.

سر اللعبة

الآن عرفت ما هو الذكاء الوجدانى وتعرفت على بعض خصائصه الثابتة، ويبقى لك أن تعرف بعض ما يجب عمله لاكتساب مهاراته. وقد استطاع العلماء لحسن الحظ أن يكتشفوا كثيرا من أسرار هذا النوع من الذكاء كما استطاع البحث العلمى أن يمنحنا كثيراً من التوجيهات التى ترفع من معدل الذكاء الوجدانى من بينها:

- تدريب الذات على الهدوء والاسترخاء فى مواجهة الأزمات.

■ كن واعياً بالمشاعر والانفعالات السلبية التى تتملكك أحياناً دون توقع. كن منتبها بشكل خاص لحالات القلق والاكتئاب والغضب، وأعمل على التخلص منها أو الإقلال منها بقدر ما تستطيع، لأنها تعيق تفاعلاتك الجيدة بالناس وتجعل بينك وبينهم سدا منيعا يعيق تفاعلك بهم.

■ لاتجعل العناد أو المكابرة يحرمانك من التعلم من الآخرين حتى ولو كانوا أصغر منك أو مختلفين عنك أو أقل مركزاً أو سطوة فالرأى الجيد والحكمة لا تعرف التمييز فاطلبها حيثما وجدتها وأينما وجدتها ومع من تجدها.

■ حافظ دائماً على مشاعر طيبة عند التعامل مع الآخرين بأن تتفهم مشاعرهم وما يوجههم من دوافع وحاجات شخصية واجتماعية. تفهم مخاوفهم، ومشاعرهم بالغيرة والغضب حتى تكون أقدر على توجيه تفاعلاتك معهم فى الطريق الإيجابى دائما وبأقل قدر من التوتر.

■ علينا أن ندرب أنفسنا جيداً على مواجهة الأزمات بهدوء، وأن نتصدى لحل الخلافات خاصة تلك التى تثور عندما نواجه مختلف التأثيرات السلبية والعقبات التى قد تطرحها أمامنا بيئة اجتماعية تعوق قدراتنا على النمو السليم والصحة النفسية.

■ كذلك ينصح العلماء بأن تنمى قدرتك على مواجهة النقد الخارجى. أنظر للنقد بوصفه فرصة للناقد والمنتقد للعمل معاً نحو تحقيق هدف له معنى للوصول إلى حلول ناجحة للمشكلات التى أثارت النقد، وليس بوصفه خصومة وتآمر.

■ راقب تحيزاتك وتعصبك الشخصى ضد بعض الأشخاص المختلفين عنك اجتماعياً أو ذهنياً. تذكر أن التعصب نوع من الجمود العاطفى ولهذا تتصف الشخصية المتعصبة بالعدائية نحو المختلفين عنا فى الرأى أو السلوك مهما كانت الحقائق مختلفة عما نحمل من رأى متحيز أو توجه سلبى نحو الآخرين.

■ لكى تنمى شخصيتك فى اتجاه الذكاء الوجدانى امنح فرصة لنمو مهاراتك على التعاطف ومؤازرة الآخرين ومد يد العون لهم. تذكر أن العطاء لا يكون مادياً فحسب بل يمتد ليشمل قدرتك على العطاء من جهدك ووقتك وعلمك. تذكر أنه إذا كان من أهدافك أن تمد يد العون والمساعدة للآخرين فثق أنك ستجد الكثير من الطرق الملائمة لعمل ذلك، فالمجال أمامك واسع جدا لتكون خدوماً و«خادم القوم سيدهم».

■ وأخيراً أنظر وتأمل العبارات التى بدأنا بها هذه الموضوع وعامل هذه العبارات على أنها عقبة فى تطورك الشخصى ونجاحك فى العمل، ومن ثم تجنب ما تصفه هذه العبارات من آراء أو سلوك، واعمل على أن تتصرف بعكسها، أى بحسب الخصائص الثمانية المذكورة فى الموضوع، استمر فى ذلك حتى تصبح تصرفاتك الجديدة عادية وترتبط بحق بما يسمى بالذكاء الوجدانى.

■ إذا كنت أباً أو أماً كن على وعى بالعوامل التى تيسر نمو الذكاء الوجدانى لدى أطفالك مبكراً، قلل من انتقاداتك لأرائهم. ناقش آرائهم فى الناس والآخرين بدون تعصب. شجعهم على

التعاطف مع الآخرين والتطوع للأعمال التعاونية والخيرية. دربهم مبكراً على اكتساب المهارات الاجتماعية وتنويع صداقاتهم بفئات مختلفة من الناس. شجعهم على التخلى عن الغضب والفورات الانفعالية بأن ترسم أمامهم بتصرفاتك قدوة لهم على الهدوء وتجنب الانفعالات. أطلب منهم دائماً أن يقدموا لك على الأقل ثلاثة حلول لأى مشكلة قد تواجههم أو تعترض نموهم.

■ ■ ■

الذكاء الانفعالى والأداء

أكد باحثون أميركيون إن الذكاء العاطفى يشكل مؤشراً قوياً عن سير العمل، لأن من يتمتعون بهذا الذكاء يعدون أفضل العمال.

وذكر موقع «ساينس ديلى» الأميركى أن باحثين فى جامعة «فيرجينيا كومونولث» توصلوا فى دراسة حديثة الى أن الذكاء العاطفى الكبير لدى البعض له علاقة بقوة أدائهم لوظائفهم، وبالتالى فهم يشكلون الفئة الأفضل بين العاملين.

وقال ريتشارد بوياتزيس، أحد المساعدين فى الدراسة إنها تشكل خطوة هامة نحو فهم الذكاء العاطفى ودوره فى مكان العمل وأماكن أخرى.

من جانبه اعتبر الباحث نيل اشكاناسى من جامعة «كويزلاند» إن «الذكاء العاطفى استقطب اهتماماً ملحوظاً فى الأعمال وكذلك فى المجتمع ككل، لكن كثيراً من العلماء الأكاديميين يختلفون بشأنه».

والذكاء العاطفى عبارة عن القدرات والمهارات فى التعرف على مشاعرنا الذاتية ومشاعر الآخرين، لنكون أكثر تحكماً فى انفعالاتنا وتحفيز أنفسنا وإقامة علاقات أفضل مع الآخرين.

وللذكاء العاطفى الكثير من الفوائد أهمها:

- الانسجام بين عواطفك ومبادئك وقيمك، مما يشعرك بالرضا والاطمئنان.

- اتخاذ قراراتك الحياتية بطريقة أفضل.
- الصحة الجسدية والنفسية.
- القدرة على تحفيز نفسك وإيجاد الدافعية الذاتية لعمل ما تريد.
- أن تكون أكثر فعالية فى العمل من خلال الفريق.
- امتلاك حياة زوجية أكثر سعادة.
- أن تكون مربياً ناجحاً ومؤثراً فى أسرتك.
- تحصل على معاملة أكثر احتراما.
- تكوين العلاقات والصداقات التى تريدها.
- أن تكون أكثر إقناعاً وتأثيراً فى الآخرين.
- النجاح الوظيفى.

أهمية الذكاء العاطفى:

يعتبر الذكاء العاطفى مفهوم عصرى حديث، ولكن وجد له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وتأثير مهم فى طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذى يعانى من اضطراب عاطفى أو عدم أتزان عاطفى لا يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وأن كان على مستوى عالى من الذكاء (أبو رياش وآخرون 2006: 280-281).

ثم تبدو أهمية الذكاء العاطفى خصوصا ونحن فى بداية الألفية الثالثة حيث نجد المجتمع يواجه العديد من المشكلات المتعلقة بالمجال السياسى والاجتماعى والثقافى والاقتصادى ـ والأزمة المالية العالمية خير مثال لذلك وما أفرزته من تأثير قوى على كثير من الشركات وبالتالى التأثير على الموظفين والعاملين وما صحاب ذلك من حالات قلق واضطرابات بل وصلت إلى حد الانتحار ـ . وليس هناك ثمة شك فى أن الحلول لمعظم هذه المشكلات التى تسبب الضيق والقلق للمجتمع هو أن يمتلك الفرد ليس فقط القدرات الفكرية المطورة بطريقة جيدة، بل عليهم أيضا أن يمتلكوا مهارات اجتماعية وعاطفية تتكامل مع المهارات الفكرية لحل هذه المشكلات الراهنة والخروج من الأزمات التى يمر بها الأفراد بين حين وآخر، ومن هنا يتضح أهمية هذه المهارات لدى الأفراد والقدرة على إدارتها والتعامل معها والانسجام بينهم بفاعلية وقد ساهم كل هذا فى الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفى لتأثيره القوى على ذلك (Pfeiffer & Steven, 2001:138-142).

أن البحث العلمى بدأ فى الاهتمام بالعواطف والانفعالات للإنسان وطور الأساليب والطرق لفهم ودراسة هذه العواطف والانفعالات التى كانت مصدر غموض فيما مضى، وتعتبر العواطف جانباً أساسياً من جوانب السلوك الإنسانى، وهى ذات صلة وتأثير كبير على حياة الإنسان وشخصيته وتختلف باختلاف شخصية الفرد وسلوكه والبيئة التى يعيش فيها، فمن الناس من

لدية نضج عاطفى وانفعالى وله القدرة على التكيف مع أفراد المجتمع، ومنهم من ليس لديه نضج وهو غالباً ما يعانى من مشكلات التكيف والتوافق وإدارة العلاقات مع المجتمع ,ومنهم من لديه القدرة على التعامل مع العواطف والانفعالات الإيجابية والسلبية منها، ولديه القدرة على التحكم بها وإدارتها لتكون حافز له ودافع له ويكون هو متخذ القرار والمتصرف الأول، ومنهم من تحطمه العواطف السلبية وتقذف به يمنتاً ويساراً وتتحكم بقراراته وتصرفاته، فالذكاء العاطفى هو المفتاح الجديد للنجاح، ولقد أشارة العديد من الدراسات إلى أن الكثير من الموظفين ذوى المؤهلات الواعدة فشلوا فى تحقيق النجاح، وكان من أسباب فشلهم تندى معدل الذكاء العاطفى لديهم، وعدم قدرتهم على التواصل وبناء علاقات مع الآخرين، فالفشل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر من أسباب فنية ومهنة (خوالدة 27-26 :2004)، وهذا يوضح لنا كيف أهمية التعامل مع الذكاء العاطفى وفهمه الفهم الصحيح ليكون خير معين للإنسان فى مواجهة المشكلات والتعامل مع ضغوط الحياة وإدارة عواطفه وانفعالاته لتكون دافعاً له وليس محطماً له، وبناء العلاقات المثمرة وإدارة عواطفه وعلاقاته بشكل صحيح نحو النجاح.

إن القدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هى أساس الإرادة وأساس الشخصية الناجحة، وإدارة العواطف هى تحد وهى حاجة ملحه بنفس الوقت، فهناك أشخاص يتمتعون بمستوى ذكاء مرتفع ولكن لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية

بشكل جيد ,فقد يفشل الشخص اللامع من حيث الذكاء فى حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه الجامحة (خوالدة 44 :2004)، فالعواطف هى التى تقود التفكير والقيم والخوف والبقاء، والقدرة على إدارتها بشكل صحيح يعنى الخروج من الأزمات والمشكلات وإدارتها بشكل سلبى يعنى الانغماس فى الأزمات والمشكلات وبالتالى التأثير بشكل سلبى على قراراته.

والأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفه بصورة دقيقة يتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل، ومن ثم يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً بأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة، وللذكاء العاطفى تأثير على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وهذا ما أشار إليه (بار - أون) و(جولمان) من أهمية الذكاء العاطفى فى النجاح بالحياة والسعادة (الخضر وآخرون ٢٠٠٧ : ١٨).

وتشير الدراسات فى مجال الذكاء العاطفى إلى أنه يرتبط إيجابياً بمجموعة من المتغيرات المرغوبة شخصياً واجتماعياً, فالذكاء العاطفى يرتبط إيجابياً بالرضا عن الحياة (Palmer,et al 2002) ويرتبط بجودة العلاقات الاجتماعية للفرد وحجمها (Aus- tin, et al. 2005) ومرتبط بالعلاقات الإيجابية مع الأصدقاء (Brackett, et al. 2004) والأفراد الأكثر ذكاء عاطفى أكثر قدرة على التكيف الاجتماعى والمخالطة الاجتماعية (Sjoberg & Engel berg , 2005) وهم أفضل فى جانب الصحة النفسية والبدنية،

وأكثر اهتماماً بمظهرهم الخارجى (Brackett, et al., 2004) وأكثر استعداداً لطلب المساعدة المهنية وغير المهنية للمشكلات الشخصية العاطفية (Ciarrochi & Deane, 2001) وهم أكثر تفوقاً من الناحية الأكاديمية (Parker, et al, 2004) الخضر وآخرون ٢٠٠٧ : ١٧).

ووجد أن الأفراد ذوى الذكاء العاطفى المرتفع أكثر نجاحاً فى حياتهم المهنية (Vakola, et al. 2004؛Dulewicz & Higgs, 2004) وأعلى أداءً وظيفياً وشعوراً بضغوط العمل Kaipiainen & Cart-wright, 2002)؛ Fletcher, 2001؛ Slaski, 2001) ولديهم مهارات قيادية أعلى (Higgs & Rowland, 2002) ولديهم مقدرة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والمنزل (Sjoberg, 2001) وييسر عمليات التغيير التنظيمى بشكل أفضل (Vakola , et al. , 2004) ويزيد من أداء فرق العمل (Jordan, et al., 2002) وتحسن الأداء الإدارى (Sla-ski & Cartwright , 2002) الخضر وآخرون ٢٠٠٧ : ١٧).

والذكاء العاطفى هو قاعدة وأساس نمو الكفاءة العاطفية، والتى أساسها الأفراد الأكثر ذكاء عاطفى أو لديهم قدرة اكبر على تنمية مهارات كفايتهم العاطفية. وقد توصلت الدراسات إلى ان الذكاء العاطفى يؤثر إيجابا فى كفاءة المؤسسات والمنظمات من خلال ما يلى:

الذكاء العاطفى يخلق نمطا مستقرا من العلاقات العامة الايجابية بين الأفراد والموظفين.

يؤثر ذلك النمط من العلاقات العامة على نمو متميز

باستقراره ومنهجيته المؤسسية وفاعلية إدارته.

الذكاء العاطفى لدى المجموعات والمنظمات يؤثر على الذكاء العاطفى لدى الموظفين والأفراد حيث المواقف الهانئة «السعيدة» والتغذية الراجعة توفر دوافع ايجابية وأماناً لدى الموظفين والأفراد مما يوفر جواً لمزيد من النمو والتطور.

يؤثر الذكاء العاطفى للمجموعات وللأفراد فى تحسين الإنتاج، لما فى ذلك من قدرة على البعد عن الاضطراب وضغوط العمل.

أظهرت الدراسات فى هذا المجال ان الذكاء العاطفى له علاقة بتحصيل الأطفال وتعليمهم وبتحسين سلوكهم.

كما أشارت الدراسات إلى ان ضعف مستوى الذكاء العاطفى لدى المعلمين والآهل يجعل انفعالات وعواطف الأطفال حادة وسلوكياتهم عدوانية ويكونون أكثر تعرضا للإحباط والاكتئاب.

ان إهمال التعامل الذكى عاطفياً من الأطفال يجعلهم يلجئون إلى التلفزيون والفيديو بما فيها من خبرات عاطفية مصطنعة وسطحية تؤدى إلى فقدان الأطفال للكثير من ابن النمو العاطفى الطبيعى.

تشير نتائج الدراسات النفسية التربوية والاجتماعية إلى ان اثر ذكاء العاطفة على النجاح فى الحياة أعلى من اثر الذكاء العام.

أهمية وجود برامج خاصة لتغيير جانب خاص من السلوك, وأخرى لإحداث تغيير جذرى فى شخصية المتدرب ومن ذلك ما سمى بعلم الذات ,وهذه البرامج تشجع الأطفال على التعرف على مشاعرهم واحتياجاتهم والحديث عنها وعلى تدريبهم على

تحديد أولوياتهم وأهدافهم وعلى التعلم من الخبرات السابقة. وبذلك فإن علم الحياة يعمل على تطوير الشخصية بوجه عام ومن هذه البرامج برنامج حل النزاعات إبداعيا، ويركز على تدريب الأفراد على تحديد بدائل لحل النزاع واحترام الخلفيات الثقافية والاجتماعية للآخرين وبالتالى إلغاء التعصب ومقاومته.

.(http://www.addustour.com)

وأخيرا يجب أن نشير إلى ان للذكاء العاطفى صلات كثيرة ومتشعبة بواقع تعاملنا مع الحياة وطريقة إدارتنا لأنفسنا وعلاقاتنا مع الآخرين. فالذكاء العاطفى يتعلق بالتنظيم الشخصى فى الإدارة والمهارات التى تدفع الفرد للتفوق فى مركز العمل وفى الحياة بشكل عام، وهو يشمل حدساً وبديهة ومميزات وحماس وطموح يتميز به المدير، ومهارات فى إدارة العلاقات مع الموظفين وتكوين الصلات والعلاقات.

■ ■ ■

بين النظرية والتطبيق

إن العلاقة ما بين العقل (الفكر) والعاطفة ملتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير.

يعتقد الكثير من الناس أن التفكير الجيد لا يستقيم إلاّ بغياب العاطفة. من المؤكد أن العواطف القوية تلعب دورا كبيرا فى التفكير بصورة سليمة وتجعله من الصعوبة بمكان. وهذا ما حدا بالعقلانيين أن يجعلوا غياب العاطفة عن التفكير عقيدة لهم. ومع هذا وذاك تظهر لنا التجارب الإكلينيكية أن التفكير الخالى من العاطفة لا يؤدى بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية إن لم يكن مستحيلا. إن المشكلة لا تكمن فى العاطفة فى حد ذاتها بقدر ما تتعلق بتناسب العاطفة وملاءمتها للموقف وكيفية التعبير عنها. فليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانبا بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلانى والعاطفة.

منذ إصدار دانيال قولمان Daniel Goleman كتابه الأول (١٩٩٥)، أصبح مصطلح «الذكاء العاطفى» من أهم المواضيع انتشارا وتداولا بين دوائر الشركات العالمية الكبرى وكذلك نال نفس الاهتمام على مستوى المؤسسات التعليمية إن كان فى الجامعات أو فى المدارس. وانتقلت العدوى إلى معظم الأقطار العربية فسرعان ما عقدت الندوات وورش العمل وبرامج التدريب

والترجمات وما إلى ذلك من نشاطات ترافق كل صرعة جديدة دون دراسة أو تمحيص. ومن هذا المنطلق وقد عاد الكلام عن الذكاء العاطفى مرة أخرى أود هنا أن أتطرق باختصار إلى السياق التاريخى لتطور فكرة الذكاء العاطفى وما هو الذكاء العاطفى ضمن هذا السياق وما هى عناصره أو مكوناته وأهميته بالنسبة لمكان العمل والدرس.

للذكاء العاطفى جذوره الممتدة فى مفهوم «الذكاء الاجتماعى» الذى أول من عرفّه روبرت ثورندايك Robert Thorndike (1920). ومنذ ذلك التاريخ وعلماء النفس يحاولون إزاحة الستار عن أنواع الذكاء التى صنفوها تحت ثلاث مجموعات:

■ الذكاء المجرد (القدرة على فهم الرموز اللفظية والرياضية والقدرة على التعامل معها).

■ الذكاء الحسى (القدرة على فهم الأشياء الحسية أو المادية والقدرة على التعامل معها).

■ الذكاء الاجتماعى (القدرة على فهم الناس والانتماء لهم).

وقد عرّف ثورندايك «الذكاء الاجتماعى» بالقدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية.

أما دافيد ويكسلر (David Wechsler 1940) فقد عرّف الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفاعلية. وتحدث كذلك عن عناصر عقلية وغير عقلية المعنية بالعوامل العاطفية والشخصية

والاجتماعية. وفى سنة ١٩٤٣ قال ويكسلر بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ قدرة أى شخص على النجاح فى الحياة. وانقطع حبل التفكير والبحث حول هذه المسألة حتى ظهر هوارد قاردنر (Howard Gardner 1983) فى كتابه «أطر العقل» الذى أشار فيه إلى الذكاء المتعدد وبالتحديد أشار إلى نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفى وهما: الذكاء الاجتماعى والذكاء الشخصى. ومن ثم فى سنة ١٩٩٠ استخدم سالوفى ومايرSalovey and Mayer مصطلح «الذكاء العاطفى» لأول مرة. وكانا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفى. لقد وصفا الذكاء العاطفى على أنه نوع من الذكاء الاجتماعى المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته ولعواطف وانفعالات الآخرين والتمييز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك فى ترشيد تفكيره وتصرفاته وقراراته. وفى أوائل التسعينيات من القرن العشرين أصبح دانيال قولمان على دراية بأعمال سالوفى ومايرمما دفعه إلى وضع كتابه الشهير «الذكاء العاطفى».

كل التعريفات الواردة فى كل الدراسات السابقة تجمع على معنى للذكاء العاطفى ويمكن تلخيصه فى التعريف التالى: «الذكاء العاطفى هو الاستخدام الذكى للعواطف. فالشخص يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو لصالحه باستخدامها فى ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه إن كان فى العمل أو فى المدرسة أو فى الحياة بصورة عامة».

عواطفنا تنبع من أربعة أبنية أساسية هى:

١ ـ القدرة على الفهم الدقيق والتقدير الدقيق والتعبير الدقيق عن العاطفة.

٢ ـ القدرة على توليد المشاعر حسب الطلب عندما تسهل فهم الشخص لنفسه أو لشخص آخر.

٣ ـ القدرة على فهم العواطف والمعرفة التى تنتج عنها.

٤ ـ القدرة على تنظيم العواطف لتطوير النمو العاطفى والفكرى.

وكل واحد من هذه الأبنية السابقة يساعد على تطوير المهارات المعينة التى تشكل معا ما يسمى «الذكاء العاطفى». إن الذكاء العاطفى ينمو ويتطور بالتعلم والمران على المهارات والقدرات التى يتشكل منها. أما المكونات والعناصر التى تشكل الذكاء العاطفى كما لخصها دانيال قولمان هى كما يلى:

الوعى الذاتى Self-awareness وهو القدرة على التصرف والقدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه هو وكذلك الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله.

ضبط الذات Self-control وهو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين.

الحافز Motivation وهو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصى.

التعاطف Empathy وهو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف

الأخرين وكذلك المهارة فى التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية.

المهارة الاجتماعية Social skill وهى الكفاءة فى إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على إيجاد أرضية مشتركة وبناء التفاهمات.

ونتيجة لهذا الاهتمام الواسع تم تطوير برامج تدريب تبين العلاقة المبدأية التى تربط الذكاء العاطفى بأماكن تواجد العاملين وتهتم بتعليمهم المفهوم وتقييم نقاط قوتهم ونقاط ضعفهم وتزويدهم بإطار يرفع من قدرتهم على التفاعل مع الآخرين بواسطة استخدام الذكاء العاطفى.

أهمية الذكاء العاطفى بالنسبة للعمل تعود إلى عهود مضت حتى إلى ما قبل أن يحدد هذا المصطلح وينتشر بهذا القدر. كان التربويون والمهتمون بتطوير الموارد البشرية والمدربون فى الشركات والمهتمون بالتوظيف والمديرون وآخرون يدركون ما هو الحد الفاصل بين الموظف العادى متوسط الأداء والموظف المتفوق فى الأداء. إن الفرق بين الإثنين ليس المهارات الفنية التى يمكن اكتسابها وتعلمها بسهولة وليس بالضرورة أن يكون الذكاء هو ما يميز بين أداء وآخر. إنه شىء آخر يعرفه الشخص إذا رآه بنفسه ويصعب تحديده فى نفس الوقت. إنه المهارات الشخصية.

وجاء الذكاء العاطفى المصطلح الموضوعى الذى يتكون من قدرات ومهارات يمكن قياسها ولم تعد مهارات فضفاضة ومطاطة لا يمكن قياسها. فمثلا لو تمعنا فى الدور الذى يمكن أن تلعبه العواطف فى مكان العمل لتبين لنا الأهمية التى ينطوى

عليها فهم عواطفنا وكيفية التعامل معها فى الوقت المناسب.

فلنأخذ مشاعر الخوف والقلق كمثال. لو كان شخص يعمل فى أحد المصانع وقررت إدارة المصنع يوما زيادة سرعة الإنتاج لظروف موضوعية. عندئذ، يتعين على هذا الشخص أن يعمل بأسرع مم تعود عليه فى السابق مع المحافظة على نفس نوعية الإنتاج. فإذا كانت السرعة المطلوبة معقولة يمكن أن يكتفى العامل بإطلاق تنهيدة ويوطد نفسه على أن يكون أكثر انتباها وحرصا. أما إذا زادت السرعة أكثر فأكثر إلى درجة تجعل العامل يشعر بعدم القدرة على مجاراة هذه السرعة، عندئذ، يبدأ القلق والخوف. يقلق حول ارتكاب أخطاء أو حول الإصابة بمكروه. ولكن بإمكانه أن يضبط ذلك القلق ويضعه جانبا أو يتجاهله وينتبه للعمل ويسير كل شىء على ما يرام. أما إذا أصر على القلق والخوف فترتكب بعض الأخطاء أو قد تؤذى نفسك نتيجة الارتباك وتفقد الوظيفة.

أما أهمية الذكاء العاطفى فى المدرسة فهى واضحة وظاهرة فى الأبحاث التربوية المرتكزة على أبحاث الدماغ والتى تشير إلى أن الصحة العاطفية أساسية وهامة للتعلم الفعّال. فلعل أهم عنصر من عناصر نجاح الطالب فى المدرسة هو فهمه لكيفية التعلم. فالعناصر الرئيسة لمثل هذا الفهم كما ذكرها دانيال قولمان هى: الثقة،وحب الاستطلاع، والقصد، وضبط الذات، والانتماء، والقدرة على التواصل، والقدرة على التعاون. فهذه الصفات هى من عناصر الذكاء العاطفى. لقد برهن الذكاء

العاطفى على أنه متنبئ جيد للنجاح فى المستقبل أكثر من الوسائل التقليدية مثل: المعدل التراكمى، أو معامل الذكاء ودرجات الاختبارات المعيارية المقننة الأخرى. من هنا جاء الاهتمام بالذكاء العاطفى من طرف الشركات الكبرى والجامعات والمدارس على مستوى العالم أجمع.

وباختصار، إن بناء الذكاء العاطفى لأى شخص له أكبر الأثر عليه طيلة حياته. فالعديد م الآباء والتربويين عندما انزعجوا فى الآونة الأخيرة من مستويات المشاكل التى يصادفها طلاب المدارس التى تتراوح من احترام الذات المنخفض إلى سوء استعمال المخدرات والكحول إلى الإحباط، لجؤوا بكل قوة إلى تعليم الطلاب المهارات الضرورية للذكاء العاطفى. وكذلك الأمر فى الشركات الكبرى التى وضعت الذكاء العاطفى فى برامج التدريب ساعدت الموظفين وجعلتهم يتعاونون بصورة أفضل من ذى قبل وطورت حوافزهم مما أدى إلى زيادة الإنتاج والأرباح. ومن هنا يجب اعتبار الذكاء العاطفى بمكوناته وعناصره وسيلة ثالثة بالإضافة إلى المهارات الفنية والقدرات العقلية (المعرفية) عند التوظيف أو التطوير أو الترقيات إلى آخر هذه المهمات.

■ ■ ■

الذكاء الانفعالى والتميز

قديماً كان يُعتقد أن الذكاء الذهنى هو وحده المسؤول عن التفوّق البشرى، وأنه شىء فطرى، يُخلق الإنسان به، ولا يمكن تعلّمه أو اكتسابه. ولكن الدراسات والأبحاث الحديثة أثبتت أن الذكاء الذهنى وحده غير كافٍ لتحقيق النجاح والتفوّق، بل يجب أن يتوفر إلى جانبه الذكاء العاطفى، أى قدرة الإنسان على التعامل الإيجابى مع نفسه ومع الآخرين، بحيث يتعامل مع عواطفه بما يحقق قدراً ممكناً من السعادة لنفسه ولمن حوله، وهذا الذكاء يمكن اكتسابه وتنميته والتدرّب عليه.

مقومات الذكاء العاطفى

ويشتمل «الذكاء العاطفى» على مجموعة من الصفات العاطفية التى تظهر أهميتها فى تحقيق النجاح، ومنها:

- القدرة على فهم مشاعرنا ومشاعر الآخرين.
- القدرة على تحقيق محبة الآخرين والقدرة على التعامل معهم.
- القدرة على التعبير عن المشاعر والأحاسيس وفهمها.
- القدرة على تكوين علاقات (القابلية للتكيف).
- القدرة على الانضباط الذاتى والسيطرة.
- النجاح الأكاديمى والعلمى والعملى.

- القدرة على اتخاذ القرار (الاستقلالية).
- المثابرة والإصرار على العمل الجاد.
- حل المشاكل القائمة بين الناس.
- احترام الذات واحترام الآخرين.

تنمية الذكاء عند الأطفال:

ولكن كيف ندرب الطفل على اكتساب مهارات الذكاء العاطفى؟

تُعدّ الفترة الممتدة من الولادة إلى سن الخامسة، فترة نمو سريع، لذا من الأفضل أن يعيش الأطفال تجارب تعليمية ذات نوعية عالية، وأن يتعلموا التصرف كأفراد فى مجموعة اجتماعية أكبر خارج العائلة، وتطوير قدراتهم كى يواجهوا التحديات العاطفية والجسمية والفكرية فى المجتمع.

ويمكن تنمية الذكاء العاطفى عند الأطفال، من خلال الأساليب التالية:

- مساعدة الأبناء فى الاعتماد على أنفسهم عند اتخاذ قراراتهم، كى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مصيرية فى المستقبل، مثلاً: دعوهم يختاروا ملابسهم بأنفسهم، وكذلك ألوان غرف نومهم، وألعابهم، والكتب التى يحبون قراءتها، وليكن دوركم كأهل هو الإرشاد ومساعدتهم على انتقاء الأفضل.
- تعليمهم احترام من هم أكبر منهم سناً، بغض النظر عن صلة

القرابة بهم، فالاحترام سينمو معهم وسيساهم فى نجاحهم المستقبلى.

- تعليمهم فن الاستماع للغير بتعاطف، بمعنى أن يتجاوبوا معه ويتحاوروا إذا كانوا أهلاً لذلك، فهذا ينمّى مهارات التخاطب عندهم.

- تدريبهم على التعلّم من أخطائهم وأخطاء الآخرين، فكلٌّ منا يخطئ ويتعثر، ولكن علينا أن نتخذ من الإخفاق فرصة لتعلم الصواب، وأن ننهض من جديد.

- تنمية النظرة التفاؤلية عندهم؛ لأن الشخص المتفائل هو الذى يكون قادراً على تخطى المشاكل والمصاعب فى المستقبل.

- تعليمهم أن يعتذروا إذا أخطؤوا، وكونوا قدوتهم فى ذلك؛ فالاعتذار لا ينقص من قدر الإنسان، وإنما يعوّده على التسامح.

- هيّئوا الأبناء لتحمّل مسؤوليات بسيطة تناسب عمرهم، مثل تحمّل جزء من الأعباء المنزلية للفتاة أو إحضار بعض المتطلبات المنزلية للشباب.

- تهيئة الأبناء على أن يكونوا اجتماعيين، من خلال إقامة علاقات اجتماعية مع الجيران مثلاً، لينسجموا مع من حولهم.

- تدريبهم على التعاطف والاهتمام بالآخرين، كمشاركة أصدقائهم فى أفراحهم وأحزانهم، مثلاً: زيارة صديق مريض، تقديم هدية بسيطة عند نجاح أحد الأصدقاء فى المدرسة.

الشخصية الناجحة «الذكاء العاطفى»:

نجاح الإنسان وسعادته يتوقف على مهارات لا علاقة لها

بالشهادات.

أشخاص تخرجوا بامتياز لكنهم لم ينجحوا فى الحياة الأسرية والمهنية والعكس صحيح.

وهذا لا يعنى عدم أهمية العلم، ولكن لمواجهة الحياة يحتاج الناس إلى الفطنة وهى أعلى من الذكاء..

واعلمى أنك عندما تقودين نفسك يجب أن تستخدمى عقلك، وعندما تقودين الناس عليك باستخدام عاطفتك.

الذكاء العاطفى:

هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابى مع نفسه والآخرين.

هو قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه بحيث يحقق قدراً ممكناً من السعادة لنفسه ولمن حوله.

إن كثيراً من المشاعر تتولد نتيجة نمط معين من الأفكار إذا غيرنا الفكر تتغير المشاعر.

مكونات الذكاء العاطفى:

أ ـ النضج الوجدانى:

وهو وعى بالذات والقدرات، قدرة على ضبط النفس، رؤية مستقبلية مع قدرة على الإنجاز ـ الإبداع العلم والمعرفة.

١ ـ فهم الذات:

- إدراك المبادئ والقيم.

- إدراك مشاعر الذات.

- استخدام الحدس: والحدس هى قدرتك على التخمين وعلى استخدام مشاعرك بشكل فعّال فى اتخاذ القرار وعلى ثقتك بهذه المشاعر.

إذ إن الأحداث والخبرات والمشاعر المصاحبة تختزن فى اللوزة amyg dola، فعندما نتعرض لموقف مشابه الحواس واللوزة تبحث فى السجلات المخزونة لموقف مشابه، فتعطيك نفس المشاعر سلبية كانت أم إيجابية التى شعرت بها فى نفس الموقف.

٢ - التعامل الإيجابى مع الذات:

- التفاؤل.

- الثقة بالنفس.

- المرونة: يمكن أن تؤدى إلى الإبداع.. كأن يغير الإنسان أولوياته حسب التغيير، يغير وسائله وأهدافه مع الحفاظ على ثوابته ومبادئه، يحب الفضول والاستكشاف.

- الإبداع: يحصل الإبداع ويزداد فى حالات الانسياب حيث يستخدم كل ما لديه وهى حالة يندمج فيها الإنسان اندماجا كاملا فى العمل الذى يقوم به يغيب عن نفسه الزمان ويغرق فى اللحظة التى يعيشها.

ومن شروط الدخول فى حالة الانسياب:

١ - أن تحب العمل الذى تقوم به.

٢ ـ أن تنظر للعمل أنه تحد وليس تهديدا.

٣ ـ التركيز مهم فى البداية والتركيز شرارة تشعل الإبداع.

٤ ـ التصميم

٥ ـ المبادرة والمزاولة.

٦ ـ التحكم بالمشاعر.

نستطيع أن نعمل الذكاء بين:

١ ـ التفكير والشعور.

٢ ـ الشعور والسلوك.

وحتى نتحكم فى أنفسنا لابد من فهم عواطفنا، فالإنسان الذكى لا يتجاهل عواطفه بل يفهمها ويتعامل معها، ومشاعرنا تعطينا صورة صادقة ودقيقة عن أنفسنا فهى لا تجامل ولا تكذب.

ـ الانسجام الداخلى.

ب ـ التواصل الإيجابى «فهم الآخرين»:

ـ الإنصات: ويكون بالإنصات مع الانفعال والتأثر والاهتمام.

ـ التعاطف: يعتمد على قدرتنا على قراءة مشاعر الآخرين من خلال تصرفاتهم وتعبيراتهم.

نحن بحاجة إلى:

ـ إدراك المشاعر وتكون بتفهم دون الحكم.

ـ التعاطف والإحساس بمشاعر الآخرين، ماذا يزعجهم، إخبارهم

كيف يشعرون.

ومن الأفضل فى التعاطف أن ينسى الخطأ فى معلوماتهم وأن نبنى لهم الطريقة الصحيحة للمعالجة.

■ كيف نكسب مشاعر التعاطف؟

ـ الإفصاح.

ـ التعبير الصحيح فعلت كذا ـ أشعر كذا ـ أتمنى كذا.

ـ التعاطف والنظرة النمطية.

جـ ـ التأثير الوجدانى «التعامل الإيجابى مع الآخرين»:

ـ القدرة على الإقناع:

قدرة تغيير قناعات الآخر.

لديك ملف كامل عن الآخر.

تحدث بلغة يفهمها.

ـ لا تنتقد.

ـ امدح ما يستحق المدح.

ـ كن على حقيقتك.

■ الخلاف البناء:

١ ـ معرفة نقاط الاتفاق.

٢ ـ حدد البدائل والطرق المؤدية لحل الأخلاق.

٣ ـ ضبط النفس.

ـ القدرة على العمل فى فريق: يجب معرفة ما يلى: ـ

١ ـ ما من شخص واحد ذكاؤه يفوق مجموعة.

٢ ـ للنجاح ذكاء عاطفى.. ذكاء عقلى.

٣ ـ تقبل الرأى الآخر: الاعتراف بالخطأ وتغيير الرأى.

ـ القيادة الإيجابية:

١ ـ الإدارة ـ الأداء الصحيح للأمور = قد لا تكون مهمة.

٢ ـ القيادة ـ أداء الأمور الصحيحة = تحديد الأولوية

٣ ـ إدارة الأولويات ـ أهم من إدارة الوقت مثال الجلوس مع الأبناء أهم من العمل بالنسبة للمرأة.

٤ ـ الصفة المشتركة للخاصمين = وضع «الأمور التى لها أولوية أولاً».

٥ ـ القائد التقليدى على رأس الفريق.

٦ ـ القائد الذكى فى وسط الفريق.

٧ ـ القائد الذكى قدوة ـ مرونة.

٨ ـ يبحث عن التغير ـ ويبث الحماس.

ـ إدارة الوقت:

١ ـ إدارة النفس = إدارة الوقت = الانجاز والإيجابية.

٢ ـ اليوم المخطط له

٣ ـ لديه أهداف واضحة فى حياته ـ مخطط لها؛ كم ستستغرق ـ الزمان والمكان.

٤ ـ يرى العلماء أن الذين يخططون لحياتهم ٢ إلى ٣٪.

٥ ـ عدم تقديم الأمور غير المهمة وغير الملحة على الأمور المهمة.

٦ ـ توازن بين الروح والعقل والجسد والنفس.

■ ■ ■

الذكاء الوجدانى للأطفال

يعتمد الذكاء العاطفى على خمسة محاور رئيسية يمكن البدء فى تنميتها منذ مرحلة الطفولة المبكرة كما يلى:

الوعى بالذات والآخرين بأن يدرك الصغير طبيعة مشاعره وأثر تصرفاته على مشاعر الآخرين.

تعليم الطفل التحكم فى المشاعر السلبية، التى قد يعانيها مثل الإحباط، القلق، العنف، الغضب، الاندفاع.

حفز الذات وذلك بمساعدة الطفل منذ سنواته الأولى على وضع أهداف من خلال اللعب ,ثم من خلال وقائع حياته الاجتماعية والعلمية بعد ذلك، وتشجيعه على تحقيقها حتى مع وجود عقبات، وبث روح التفاؤل والأمل لديه.

التعاطف مع الآخرين بأن ننمى لدى الصغير القدرة على فهم مشكلة الآخر، وتفهم دوافعه وردود أفعاله، وإظهار التعاطف له.

تنمية القدرة لديه على مد جسور الصداقة مع الآخرين، والتعاون معهم، وإذابة الصراعات التى قد تنتج من أى علاقة.

المشكلة ـ كما قال أرسطو ـ ليست فى المشاعر، ولكن فى توقيت وطريقة التعبير عنها، إن تعلمنا الذكاء العاطفى يبدأ منذ الطفولة، فالدوائر العصبية المختصة بالانفعالات، تصقل من

خلال التجربة طوال طفولتنا، فإذا ما لاقى الطفل الإهمال، وأسيئت معاملته، فإن هذا يترك بصمته على الدوائر العصبية، التى تتحكم فى الانفعالات، بينما الأطفال الذين ينشأون بين أبوين لديهما القدرة على فهم المشاعر المختلفة، وإظهار التعاطف لأطفالهما، يتمتعون بذكاء عاطفى عال، فهم أكثر تحكمًا فى انفعالاتهم، ولديهم مهارات اجتماعية عالية، كما أنهم أكثر قدرة على الانتباه والتعلم، وقليلو الاستثارة، كما وجد أن الحياة العاطفية الذكية تنعكس بشكل إيجابى على بيولوجيتهم، ومن ثم يفرزون نسبة أقل من هرمونات الانفعال، التى قد تؤثر بشكل سلبى فى مراكز التعلم.

ولكن هل هناك أمل لغير الأذكياء عاطفيًا؟

المدهش فى الذكاء العاطفى، أنه قابل للنمو، وذلك خلاف الذكاء المعرفى الذى يصل إلى أعلى معدل له فى الثامنة عشرة، فالشخص الذى يحرز درجات محدودة فيما يتعلق بالقدرة على التعاطف، من الممكن أن يحرز درجات أعلى فى المستقبل، إذا حاول اكتساب مهارات تمكّنه من الاهتمام أكثر بمشاعر الآخرين، وتعلم الإنصات لما يقولون.

وهنا يأتى تساؤل: هل يمكننا تعلم العاطفة، وكيف ننمى ذكاءنا العاطفى؟

نستطيع أن نفعل ذلك من خلال علوم الذات، وهى منهج ووسيلة لتعليم المهارات الاجتماعية والعاطفية للأطفال، كما أنها تدمج النمو المعرفى بالنمو العاطفى وتمكن الطفل من التعامل مع

المواقف المعقدة التى من الممكن أن تواجهه فى الحياة وتعد خبرات التلاميذ واهتماماتهم وأسئلتهم، هى محور علوم الذات، فبدلاً من توجيه الطفل بقول افعل هذا ولا تفعل ذلك تعطيهم عدة اختيارات وتجعلهم أكثر وعيًا بقدراتهم وتمكنهم من اختيار قرارات مسئولة، وتعلمهم الاستقلال والتعاون، كما أنها تناقش مسائل عديدة مهمة للصحة النفسية للطفل مثل العنف، النبذ، الاكتئاب التأخر الدراسى.

وتفترض علوم الذات ما يلى:

- لا يوجد تفكير بلا مشاعر ولا مشاعر بلا تفكير.

- كلما كان الطفل أكثر وعيًا بذاته كان رد فعله إيجابيا تجاه المواقف المختلفة.

- كلما أدرك الطفل طبيعة التجارب التى يمر بها كان أكثر قدرة على التعلم.

ويعد التحدى الكبير الذى يواجه علوم الذات هو كيف يتعلم الطفل اختيار اللغة المناسبة للتعبير عن مشاعره وأفكاره، وبعد ذلك يمكن مناقشة البدائل المختلفة لسلوكه وردود أفعاله وذلك بإلقاء الضوء على التبعات الإيجابية والسلبية لكل تصرف وتشجيعه على تبنى وتجريب السلوك الإيجابى ومن ثم يتمكن الصغير من السيطرة على اندفاعاته وتزيد روح التعاون بينه وبين أقرانه.

وقد أدى تطبيق منهج علوم الذات فى بعض المدارس الغربية إلى إحراز نجاحات بين التلاميذ المستفيدين منه ووجد زيادة فى

كل النواحى التالية:

- إدراك أهمية الذكاء العاطفى.
- الوعى بمهارات القيادة.
- محو الأمية العاطفية.
- التفاؤل.
- الثقة بالنفس.
- القدرة على التحكم فى المشاعر السلبية.
- زيادة المهارات الاجتماعية.
- تقبل الذات.

إن تضمين المناهج التعليمية لعلوم الذات هو بمنزلة إنقاذ للعديد من الصغار ذوى الذكاء العاطفى المحدود وكذلك فإنه صمام أمان حيال المشاكل النفسية المختلفة التى قد يعانونها.

وأخيرًا إذا كان النجاح لغز الحياة الأزلى فكيف تحله لصغيرك؟

أظن أن كلاً من الذكاءين العاطفى والمعرفى يقدم جزءًا من الحل.

الذكاء العاطفى.. أساس الحوار بين الأهل والطفل:

يُعتبر الذكاء العاطفى أساس الحوار التفاعلى القائم بين الأهل والولد ,وبينه وبين الأفراد الآخرين ,وهو يتطوّر تبعًا لمراحل نموّه. وتتنوّع معطيات هذا الحوار وركائزه بشكل ينبغى أن يتلاءم مع تطوّر ذكاء الطفل ومميزاته.

■ ما الذكاء العاطفى (الانفعالى)؟

إنه تلك القدرة التى تمكّن الفرد من إدراك، تأويل وتعديل انفعالاته تبعًا لانفعالات الآخرين، بمعنى أن: الفرد الذكى انفعاليًا هو فرد قادر على إدارة مشاعره وانفعالاته، والتعبير عنها بطريقة فعّالة تمكّنه من التواصل مع أى فرد آخر فى معظم الوضعيّات، التى يوجد ضمن إطارها. والمعروف أن للتربية المبكرة (تربية الأهل، فى المقام الأول)، أثرها المتزايد تبعًا لتطوّر نمو الطفل، فيصبح راشدًا يتمتع بذكاء انفعالى جيّد يمكّنه من الاندماج مع المجموعة التى ينتمى إليها.

ذلك أمرٌ يكتسب أهميته القصوى اليوم، حيث نجد العديد من الأطفال، يعانون من مشاكل نفسيّة متعددة ومتنوعة ترتبط، بالدرجة الأولى، بعجزهم عن ضبط مشاعرهم وانفعالاتهم، وبشكل خاص عن إدارتها تبعًا لمعطيات الوضعية المحيطة بهم. والنتيجة؟ يقومون برد فعل سلوكى غير متكيّف كـ (العدوانية، السلبية... مثلاً). وهؤلاء الأطفال قد يصبحون راشدين، عدوانيين أو تابعين سلبيين أو... عاجزين عن التفاعل بإيجابية مع أفراد البيئة المحيطة بهم، إن فى المنزل أم فى العمل أم فى أى إطار بيئى آخر، وقد يصبح لديهم أولاد يعانون ,هم أيضًا، المعاناة نفسها.

يعنى ذلك، ضمن ما يعنيه، أن تنمية (تعلّم) الذكاء العاطفى يجب أن تبدأ مبكرًا: فى المنزل وفى الصفوف الابتدائية بالمدرسة، بحيث تتضافر الجهود معًا (جهود المعلمين وجهود

الأهل) فى تعويد الولد على حل المشكلات التى تواجهه، ومعالجة علاقاته وانفعالاته الحقيقية، وبشكل خاص على التعبير عنها وبالتالى، تنمية سمات شخصية أو سلوكيات فردية إيجابية ك (التفاؤل، مناجاة الذات، الثقة بالنفس، الإحساس بالحنو والقدرة على التعاطف مع الآخرين)، تشكّل بحد ذاتها مؤشرات أساسية على وجود ذكاء انفعالى عنده كفرد، فى حين قد تتسبّب السمات المغايرة لها، كالتشاؤم والاكتئاب والغضب... إلخ، برفع درجة القصور، الذى يعانيه على مستوى ضبط انفعالاته وتنظيمها. وهكذا، نساعد الطفل، وبشكل مبكر، فى رفع قدرته على تأويل الوقائع، والقيام بضبط فعلى لانفعالاته وتعديلها عبر مساعدته للتعبير عنها وفهمها، وبشكل خاص على حل المشكلات التى يواجهها.

بالفعل، تشكّل ضغوطات الحياة ـ مع كل ما يرافقها من وضعيّات إشكالية تفرض نفسها على الإنسان، الذى يضطر لمواجهتها ـ عنصرًا أساسيًا فى تطوّر ذكائه العاطفى وتنميته، وأبسط برهان على ذلك ما نلاحظه، عمومًا، حيث يبدو الناس ذوو الذكاء الانفعالى الجيّد أكثر قدرة على مواجهة الحياة، وبالتالى يتمتعون بصحة ذهنية أفضل. أما أحد مظاهر الاختلال الوظيفى لهذه القدرة، فيتمثّل بالكبت، أى انخفاض الذكاء الانفعالى، حيث بدا الناس المصابون به أكثر عرضة للإصابة باضطرابات فيزيقية وذهنية بدت على ارتباط وثيق بعجزهم عن تنظيم انفعالاتهم، فمثلاً: بدت مخاطر الإصابة باضطرابات فى القلب أعلى عند مَن يميل بكثرة للتعبير عن انفعالاته بطريقة

غضبيّة أو عدائيّة، وعند مَن يفتقر لأساليب فعّالة فى المواجهة منها عند مَن يميل للتعبير المعتدل عن انفعالاته ولمواجهة المشكلات وحلّها.

باختصار نقول، قد يؤدى التعبير الزائد عن الانفعالات، كما العجز عن التعبير، إلى حدوث مشاكل جسمية (مشاكل قلبية... وحتى سرطانية)، بالإضافة للمشاكل النفسية المتعددة والمتنوعة، حيث تشير مختلف الدراسات النفسية الحديثة للضغوطات كعامل أساسى فى نشوء مختلف الاضطرابات النفسية والذهنية. من هنا اعتبار القدرة على تنظيم الانفعالات بمنزلة ركيزة أساسية للذكاء العاطفى، ولإرساء الصحة الجيدة (جسميًا وذهنيًا). ينطبق هذا القول على كل الوضعيات البيئية: فى المنزل، فى المدرسة، فى العمل، مع الذات... إلخ، لكن مع اختلاف ظاهر عند الناس على مستوى القدرات، التى يمتلكونها بخصوص درجة إدراكهم، قدرتهم فى التعبير عن انفعالاتهم وفى فهم أسبابها، وبالتالى فى تنظيمها وإدارتها بشكل فعّال.

لكن يجب ألا يُفهم من كلامنا هذا أن الناس الذين يتمتعون بذكاء انفعالى، يملكون، بالضرورة، مستوى ذكاء IQ مرتفعًا جدًا، بل هم ،غالبًا، أفراد يتمتعون بمستوى ذكاء طبيعى، لكنهم عمليّون وقادرون على تكييف تعاملهم مع معظم الوضعيات الحياتية التى تواجههم. وهم، بشكل عام، أفراد إيجابيون، متفائلون، حنونون ومتعاطفون، وبالتالى قادرون على تأويل وإدراك انفعالاتهم وانفعالات الآخرين بشكل إيجابى، واستخدام معلوماتهم هذه

لتعديل درجة انفعالهم لدى تعاملهم مع هؤلاء الاخرين، ولتنويعه تبعًا لتنوّع الوضعيات. يحتل الذكاء العاطفى، بالتالى، درجة مهمة جدًا فى سلم تحقيق الذات من قبل الفرد، لكن تحقيق الفرد لذاته يبقى مستحيلاً إن لم يُشبع حاجاته الأساسية ويتجاوزها، الأمر الذى يرفع من إمكاناته وطاقاته الفردية. والأهم يكمن فى الواقع التالى: الذكاء العاطفى يتم تعلّمه، وبالتالى، من الممكن دائمًا وبأى عمر، أن يبدأ الفرد تعلّم كيفية تأويل انفعالاته وانفعالات الآخرين وتنظيمها.

التحفيز العاطفى:

والأمر الثانى المهم فى هذا المضمار، إنما يمكن فى التحفيز العاطفى (أى القوة المحركة بشكل دائم للسلوك عند الفرد)، المرتبط بطريقة معايشته للخبرات التى يمر بها، وبالأنساق المميزة له كفرد، وبسلوكياته الإنفعالية، وهذه السلوكيات تميل اليوم، أكثر فأكثر، لأن تكون ذات طابع معرفى، والركائز الأساسية لهذا التحفيز العاطفى تبقى محدودة بثلاث حالات عاطفية يوجد الأفراد، ويتحركون من خلالها:

أ ـ حالة عاطفية إيجابية، حيث يختبر الفرد مشاعر إيجابية كـ: الاسترخاء، الفرح، السرور، الاستثارة الإيجابية... إلخ. لذا، من المهم جدًا معرفة الأهل، الأب والأم على السواء، كيفية إثارتها عند طفلهم ومساعدته على التعبير عنها.

ب ـ حالة عاطفية محايدة، حيث تتميز خبرة الفرد بانعدام وجود مشاعر معينة أو بوجود القليل منها: من المهم جدًا أن

يسهر الأهل على تقليل مثل هذه الخبرات عند الطفل.

ج ـ حالة عاطفية سلبية حيث يختبر الفرد مشاعر وانفعالات سلبية كـ: الألم، القلق، مشاعر الذنب، الحرمان، الضجر، الغضب... إلخ، من المهم جدًا أن يدعو الأهل الطفل للتعبير عن مثل هذه المشاعر، التى لابد أن يتعرّض لها فى مسيرة حياته، فيساعدونه على إخراجها، والتحرّر من تأثيراتها السلبية والطويلة المدى على نفسيته وتفكيره، والمعلوم أن دور التفكير والانفعال الدائمى السلبية فى إحداث شتى الاضطرابات النفسية هو شديد الارتفاع، ويشكّل عاملاً خطرًا كبيرًا يدفع الشخص فى هذا الاتجاه.

واختبار الشخص للحالات العاطفية، ينمّى عنده ما يسمّى بالذاكرة الانفعالية المكوّنة من سمات جسدية ترتبط بأشخاص، بأحداث، بأشياء، بأشكال، تشكّل جزءًا من خبراته، مثال: الأفراد الذين يوجدون دائمًا بحال انفعالية سلبية (قلق مثلاً) فى وضعيّات الامتحان ينمّون سمات جسديّة سلبية (تعرّق، سرعة دقات القلب، تشوّش فى الرؤية). تميّز حالتهم خلال وضعية الامتحان، وتشكّل الركيزة الأساسية لمكوّنات الموقف العاطفى المرتبط عندهم بموقفهم من الأشياء.

من هنا، التركيز على أهمية البيئة (المدرسية لكن، خصوصًا، العائلية)، فى تطوير قدرة الطفل على التعامل مع انفعالاته الشخصية (مستوى فردى)، ومع انفعالات الآخرين (مستوى ما بين شخصى أى تفاعلى مع الآخرين):

فعلى المستوى الفردى، تلعب هذه البيئة دورًا غاية فى الأهمية فى مساعدته على تطوير قدرته اللاواعية بإدارة انفعالاته ,أى بضبط حالته الانفعالية والتأثير عليها من حيث: فهمه (تفهّمه) لمشاعره الخاصة، فهم الأسباب المثيرة لهذه المشاعر، وعى (إدراك) الحالات الحارّة (أى حالات التأثر الانفعالى الحاد والحالى)، تنمية درجة تحمّل الحرمان عنده، تقوية مفهوم الذات، وخفض قابلية الاعتماد على الآخرين عنده، تعلّم كيفية تأويل معنى أنشطة الآخرين انطلاقًا من تعابير مفهوم الذات الخاص به، مساعدته على أن يصبح فردًا قادرًا على إنتاج حالات انفعال إيجابى داخلى، مساعدته على تطوير نظرية إيجابية تفاؤلية فى الحياة: سيتم التركيز، لاحقًا، على كيفية قيام البيئة (الأهل بشكل خاص) بعدد من هذه الأدوار حين نتناول موضوع الحوار بين الأهل والطفل.

وعلى مستوى التداخل الما ـ بين شخصى، يمكن للبيئة ـ العائلية على وجه الخصوص ـ مساعدة الطفل على بلورة قدرته الفطرية على تفهّم شخصية الآخرين وحالاتهم الانفعالية عبر مساعدته على قراءة مشاعر هؤلاء وانفعالاتهم، وعلى التفاوض معهم بشكل إيجابى، بحيث يبقى قادرًا على المطالبة بحقوقه الشخصية دون أن يكون ذلك على حساب حقوق الآخرين، على حثه (أى تحريك طاقته السلوكية بالرغم من بطء حالته الانفعالية)، حين يكون بحال انفعالية منخفضة، وعلى تهدئته فى حالات التأزّم الانفعالى أى، باختصار، مساعدته على تأكيد ذاته

تجاه الآخرين.

لكن، لفهم كل ذلك، لابد من التوقف عند المهارات الأساسية للذكاء، وهى: تحليلية، أى محاولة حل مشكلات عائلية عبر استخدام استراتيجيّات كفيلة بمعالجة عناصر المشكلة، أو العلاقة بين هذه العناصر (أى القيام بعمليّات المقارنة والتحليل)، كما أنها: إبداعيّة، أى محاولة استخدام أنواع جديدة من المشاكل التى تتطلب من الفرد التفكير حول المشكلة وعناصرها بطريقة جديدة (أى محاولة الاختراع ,المزج)، وهى كذلك: تطبيقية، أى محاولة حل المشكلات التى تتطلب من الفرد العودة إلى ما يعرفه كل يوم (ما يخزّنه فى ذاكرته)، بخصوص الآخر (أى القيام بعمليات الافتراض والقدرة على استثمار ما يعرفه).

يمكن اختصار ذلك، مع شترنبرج، بثلاثة مظاهر مختلفة للذكاء:

١ ـ العالم الداخلى لمعالجة المعلومات.

٢ ـ التجربة والتعلّم من الماضى.

٣ ـ العالم الخارجى الخاص بالتكيّف مع العالم الواقعى المميّز للبيئات المحيطة بالفرد:

فالعالم الداخلى يرتبط بمكوّنات الذكاء القاعدية (أى الأنساق الذهنية العليا للأوامر التى يستخدمها الفرد فى التخطيط، فى المراقبة الموجّهة، وفى تقييم إجراءات المهمة)، مكوّناته الإجرائية (أى الأنساق التى يستخدمها لتنفيذ مهمة معينة)، ومكوّنات اكتسابه المعرفى (أى الأنساق الذهنية التى

يستخدمها فى التعلّم). وبالنسبة للتجربة والتعلم من الماضى، فهما يرتبطان بذكاء الفرد كقدرة على التفكير وتعلّم أنظمة مفاهيم جديدة قد ترتبط بمعلومات موجودة سابقًا، وهى تحتاج إلى عدد من العمليات الإجرائية الضرورية، التى تصبح قابلة للتنفيذ لأن العديد منها أصبح آليًا، أما بخصوص التعامل مع أطر العالم الواقعى ,فالذكاء ليس فقط القدرة على التكيّف مع البيئة، إنما يتضمن أيضًا تغيير البيئة لتتلاءم مع حاجاته، أو أحيانًا، اختيار بيئة جديدة، بخاصة أن كل البيئات ليست كلها قابلة للتكيّف معها.

نصائح للوالدين:

وانطلاقًا من كل ما سبق نقدّم للوالدين ـ وللأم بوجه خاص ـ النصائح التالية: راقبى ردّات فعلكِ الشخصية (تحركاتكِ، الانفعالات التى تشعرين بها، ألفاظكِ) وتأثيراتها عليك شخصيا وعلى ولدك (المراهق بشكل خاص) ـ حاولى تحديد سلوكيات ولدك أو الألفاظ التى يستخدمها، والتى تثير فى داخلك مشاعر الغضب، الانزعاج ,التعب، انعدام الفهم، ثم حاولى إدراك وضبط ردّات فعلك هذه عندما يقوم ولدك بهذا السلوك: (بمَ تحسّين)، (لم أعد أحتمله)، (لا أستأهل أن يكون عندى ولد مثله)، خفّفى عبء ردّات فعلك هذه عن طريق: ممارسة تمارين استرخاء (تنفّسى وتحدّثى ببطء أكبر) وقومى بتحديد سريع للأفكار الآليّة التى تمر بذهنك ,فى هذه اللحظة، إذ يمكّنك ذلك من امتلاك الوسائل الكفيلة بتطوير ردّات فعلك بشكل إيجابى.

ومن المهم جدّا، حين يحاول ولدك (المراهق بشكل خاص) التواصل معك لفظيّا، أن تحاولى التفرّغ له نفسيا عبر اهتمامك بالنقاط التالية: أصغى إليه بكل انتباه وترحيب، ابذلى الجهد المطلوب لتحقيق ذلك، اتركيه يتكلّم: قد يكون بوضعيّة التفكير بصوت عال ولا ينتظر منك سوى مرافق يتمنّى أن يستمع له قبل أن يثقل عليه بالتوجيهات، وكما سبقت الإشارة، حدّدى نمط ردّات فعلك غير اللفظيّة (نغمات صوتك، نظراتك..) لأنه ينظر إليك وقد يتوقف عن الحديث إن لمس على وجهك عبارات التفاجؤ، الانزعاج، عدم الاهتمام، الاستنكار، والأهم، لا تحكمى بسرعة وبحيويّة على ما يقوله ولا تسخرى منه، خصوصًا إذا عبّر عن بعض الآراء المناقضة لآرائك ولمعاييرك فى الحكم أو التى تبدو لك سخيفة، وإن طلب رأيك، فلا تستغلّى الظروف لتثقليه بالمواعظ وعبّرى له عن رأيك بشكل منوّع، ثمّ ,لا تعرضى عليه مشاركتك رأيك، بل اتركى له الوقت اللازم له للتفكير، ولا تسبغى على أفكاره طابعًا دراميًا إذ إنها ستتطور بفضل التواصل القائم بينه وبين مختلف أفراد البيئة المحيطة به: بينه وبين الأقارب (وأنت برأس لائحة الأقارب) بوجه خاص.

أما بالنسبة لما يمكنك القيام به لتسهيل عمليّة الحوار (التواصل) بينك وبينه فننصحك بما يلى: لا تنسى أبدًا أن تصبّحيه وتسلمى عليه حين تتوجهين له لأول مرّة من النهار، اتركى تدريجيا الألقاب التى كنت تطلقينها عليه سابقًا، اختارى بشكل خاص لهجة الاستفهام حين توجّهين له أمرًا معينًا وتجنبى

إعطاء الأوامر واستخدام لهجة الأمر، الصراخ أو التعبير العدائى، توجّهى له بأفضل ما يمكنك من الهدوء ولا تكونى شديدة التلاطف أو، على العكس، لا مبالية، لا تطلبى منه استجابة فوريّة على طلباتك بل اتركى له الوقت للتفكير وللاختيار ولا تتوقعى اعترافا لفظيًا من قبله بأنك على حق، تقبّلى واقع أن يقلّ تعرّفك عليه بمقدار ما يتقدّم بالعمر، تقبّليه كما هو وخصوصًا: دعيه يدرك أنّك تحبينه كما هو (عبّرى له عن ذلك وبالشكل المحسوس)، كونى على مسافة منه: لا قريبة جدا ولا بعيدة جدًا، اعرفى أنّ الصعوبات التى تواجهينها مع ولدكِ هى صعوبات مشتركة يواجهها معظم الأهل مع أولادهم (لستِ وحدكِ من يواجه هكذا صعوبات) ادعى ولدكِ (خصوصًا المراهق) للحوار ولا تبحثى عن فعاليّة مباشرة: فكل مشكلة تستدعى الوقت اللازم لمناقشتها وللتفكير بها معًا (هذه هى الوظيفة الأساسيّة للحوار: أى إثارة التفكير الشخصى عند الولد وليس إعادة تربيته أو فرض التقيّد بالمعايير الاجتماعيّة عليه).

ومن المفضّل بدء الحوار بمناقشة سارّة له: يمكنك، هنا، الانطلاق من وثيقة مختصرة (مقال، قصّة، حوار تلفزى، صور...) للبدء بها، تقبّلى إمكان أن يقاوم محاولتك الدخول معه فى نقاش إن عبر الصمت أم عبر استخدام تعابير غير مقبولة (مثلاً: سخرية، رفض ،غضب، سلبيّة... إلخ)، واحترمى مواقفه وألفاظه مع ضبط لأى رد فعل انفعالى ممكن عندك (انزعاج، غضب، سخط...)، اهتمّى بكل ما يقوم به دون الحكم عليه

وأعيدى عليه أسئلته، وبشكل خاص حاولى تشجيعه على إقامة حوار مع إخوته ورفاقه... إلخ.

هذه النصائح نوجّهها للأب كما للأم، وليس للأم وحدها، لأنّ دور كلّ منهما إلى جانب الطفل هو ضرورى ومتكامل: فللأب دور أساسى كسلطة تفرض العديد من الممنوعات، كشريك للأم يدعّم دورها عبر التفاهم والتناغم معها لكن، أيضًا وبوجه خاص، كمحاور من جنس يختلف عن جنس الأم يحتاج له الطفل (البنت أم خصوصًا مع الصبى الذى هو من جنسه).

■ ■ ■

كيف ننمى الذكاء الانفعالى

يعرّف الذكاء العاطفى بالقدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية، وذلك من خلال استقبال هذه العواطف واستيعابها، فهمها وإدارتها.

والذكاء العاطفى هو عبارة عن المهارات العاطفية والاجتماعية التى تشكل ما نسميه بالشخصية، علماً انه يتم قياسه من خلال حساب معدل الذكاء العقلى.

إن تنمية الذكاء العاطفى يساعد الطفل فى كل المراحل العمرية على التكيف مع الضغوط التى قد تحيط به أو عند تعرضه للمشاكل الطبيعية للنمو.

وثمة جوانب أساسية للذكاء العاطفى تتمثل فى معرفة العواطف واستقبالها والتعبير عنها، بالإضافة إلى محاولة تحقيق هذه الأخيرة وتنمية القدرة على امتلاكها، وذلك من خلال:

■ تعابير الوجه أو الصوت أو أوضاع الجسم وحركاته.

■ الألحان الموسيقية أو مضامين القصص والحكايات.

■ حسن التعبير عن العواطف والمقدرة على التمييز بين العواطف الحقيقية والمصطنعة.

■ ربط عواطف معينة بحالات عقلية محددة كالحواس، من

روائح وألوان.

ـ من ٣ إلى ٥ سنوات:

يبدأ الطفل، فى هذه المرحلة، بتعلم وتطوير بعض المهارات الاجتماعية، ويزداد فهمه لمشاعره والأفكار والزمن والعلاقات الاجتماعية واللغة. ويتمكن من إظهار ذلك من خلال روح الدعابة والفكاهة التى يتمتع بها، بالإضافة إلى أنه يبدأ بالشعور بمشاعر الآخرين.

ومن تحديات هذه المرحلة مدى قدرة الطفل على إقامة صداقات مع الأطفال الآخرين.

ـ دور الاهل:

بالمقابل، تنقسم مراحل تنمية الذكاء العاطفى لدى الأطفال من قبل الوالدين إلى مرحلتين، على الشكل التالى:

ـ الأطفال الصغار:

تحتاج هذه الفئة عادة إلى أسلوب معين فى التعامل معها، وعلى الأهل استخدام ثلاث طرق أساسية وهى:

■ تعبير الوالدين عن مشاعرهم وعواطفهم أمام الأطفال، كأن يقول أحدهم: «أشعر بالانزعاج. أشعر بالتردد. أشعر بالقلق».

■ مساعدة الطفل فى وضع مسميات لعواطفه والتعبير عنها، وذلك من خلال القول له: «تبدو غاضباً».

■ تسمية العواطف التى يلاحظها الأطفال عند الآخرين لأن ذلك يعمل على تنمية إدراك الأطفال العاطفى بالغير. وتجدر

الإشارة إلى أن تنمية هذه الخاصية تبدأ من الام التى تردد على طفلها: «يبدو أن والدك يشعر بالتعب»، حين يكون كذلك.

ـ الأطفال الأكبر سناً:

أما فى ما يتعلق بالأطفال الأكبر سناً فيجب استكمال ما سبق ذكره، باتباع الآتى:

١ـ البدء بشرح العواطف والمشاعر للأطفال مستفيدين من بعض الأسئلة المبسطة، كأن نقول لهم: لماذا الغضب عاطفة ثانوية؟ ما هى العواطف المرافقة عادة للاكتئاب؟

٢ ـ مساعدة الأولاد على تنمية إمكانياتهم وتوليد خيارات لتحسين عواطفهم ومشاعرهم.

٣ ـ تسمية عواطف الأطفال.

■ ■ ■

الذكاء الوجدانى ومهمة القيادة

فى ظل التغيرات المتسارعة التى نشهدها فى مختلف الأصعدة تبرز أهمية القيادة فى مختلف المنظمات وتزداد أهميتها فى المجال الأمنى. ولا يمكن بحال من الأحوال عزل القيادة عن المفاهيم الإدارية الحديثة. ومفهوم الذكاء العاطفى احد تلك المفاهيم. ويعود الفضل بعد الله لانتشار مفهوم الذكاء العاطفى لدانيال جولمان، والذى بنى أفكاره عن الذكاء العاطفى على مفهوم جاردنر للذكاء المتعدد، حيث أصدر كتابة الشهير الذكاء العاطفى.

ويعرف جولمان الذكاء العاطفى بأنة القدرة على التعرف على شعورنا الشخصى وشعور الآخرين. وذلك لتحفيز أنفسنا ولإدارة عواطفنا بشكل سليم فى علاقتنا مع الآخرين. وحدد جولمان مكونات الذكاء العاطفى إلى خمس عوامل: الوعى بالذات وتتمثل القدرة على التعرف وتفهم الشعور الشخصى، ومعرفة الأشياء التى تحفزنا، وتأثير ذلك على الآخرين، وتمثل فى صفات كالثقة فى النفس، والموضوعية فى تقييم الآخرين.

إدارة الانفعالات: وتتضمن القدرة على التعرف كيف يشعر الآخرين والتعامل معهم وفقاً لاستجابتهم العاطفية. وتشمل الصفات كذلك التعامل بحساسية مع الثقافات والبيئات الأخرى. والقدرة على تقديم خدمة مميزة للزبائن، والكفاءة فى تطوير

الاستفادة من العاملين. حفز الذات: وتشمل القدرة على إصدار الحكم، والتفكير المتأنى قبل القيام باى تصرف، والقدرة على التحكم فى السلوك الفردى. وتتضمن كذلك وجود الحافز الذاتى لدى الفرد للوصول للأهداف إلى يسعى لتحقيقها بدلاً من التركيز على دوافع الحوافز المادية. ومن الصفات التى لا بد إن يتحلى بها الفرد أن يكون صادقاً، متفائلاً، ملتزماً، لدية القابلية للتغيير، القدرة على التعامل مع المواقف التى تتسم بالغموض، ويحفزه دافع الانجاز. المهارات الاجتماعية: ويقصد بها القدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فعالة. وتشمل على بعض الصفات الأساسية ومنها: القدرة على قيادة التغيير بفاعلية، بناء وقيادة فرق العمل، والقدرة على الإقناع.

أن انخفاض مستوى الذكاء العاطفى يجلب للإفراد الشعور السلبى كالخوف، الغضب، والعدوانية. وهذا بدورة يؤدى إلى استهلاك قوة هائلة من طاقة الأفراد، انخفاض الروح المعنوية، الغياب عن العمل، الشعور بالشفقة، ويؤدى إلى سد الطريق فى وجهالعمل التعاونى البناء. فالعاطفة تزودنا بلا شك بالطاقة. العاطفة السلبية توجد أوتخلق طاقة سلبية، والطاقة الايجابية تخلق قوة ايجابية.

وفى موضوع القيادة، فالقدرة فى التعامل مع العواطفوالمشاعر يمكن أن تساهم فى كيفية التعامل مع احتياجات الأفراد وكيفية تحفيزهمبفاعلية. فالقائد الذى يتمتع بذكاء عاطفى يعتقد بأنه أكثر ولاء والتزام للمنظمةالتى يعمل بها وأكثر

سعادة فى عملة (Abraham2000)، وذو أداء أفضل فى العمل (Gole-man1998)، لدية القدرة فى أستخدم الذكاء الذى يتمتع به لتحسين والرفع من مستوياتخاذ القرار، وقادر على إدخال السعادة والبهجة والثقة والتعاون بين موظفيه من خلالعلاقته الشخصية.

فالقائد الذى يقود بقلبة وعقلة يساعد على ايجاد بيئة تشجع العمل الجماعى، التعاون، الجودة، وتحقيق النتائج المرغوبة. ويمثل الوعى العاطفى حجر الزاوية الذى يحدد قدرة القائد ليصبح ذكى عاطفياً.

الخبر الجيد، أنة يمكن تعلم الذكى العاطفى.

■ ■ ■

نظرة جديدة

لعلمى أن كثيرين منكم لم يسمعوا عن مصطلح الذكاء العاطفى وتفاصيل أبحاثه وعلومه التى تطورت مؤخراً.. أردت أن أعرض فى هذا الموضوع ملخص عن كتيبات للأستاذ ياسر العيتى تشرح ببساطة عن هذا الموضوع..

والذى أرجو من الله أن يفيدكم وينال إعجابكم...

وبسم الله نبدأ...

تعريف الذكاء العاطفى وولادة هذا العلم..

ولد هذا المصطلح فى الولايات المتحدة الأمريكية قبل عشرين عاماً.. ـ ككل العلوم الإنسانية الحديثة ـ بعد أن لاحظ علماء النفس أن سعادة الإنسان ونجاحه فى حياته لا يتوقفان فقط على ذكاءه العقلى وإنما على صفات ومهارات قد لا توجد عند الأذكياء من الناحية العقلية أطلق عيها اسم الذكاء العاطفى (Cambria', 'serif' Emotional Quotient) ورمزوا له بالرمز Cam- bria','serif' (EQ).

■ تعريف الذكاء العاطفى:

هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابى مع نفسه ومع الآخرين... وهنا تعريف آخر يتفق عليه العلماء وهو أنه يعبر عن قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه بحيث يحقق أكبر قدر

ممكن من السعادة لنفسه ومن حوله..

وبما أن للتفكير علاقة متبادلة مع الشعور لأن كثيراً من المشاعر تتولد فى نفوسنا نتيجة لنمط تفكير معين فإذا غيرنا هذا النمط تغيرت لدينا هذه المشاعر كما أن الشعور بدوره يؤثر على تفكير الإنسان فالإنسان المتشائم يكون فى حالة من القلق والتوتر لا تمكنه من التفكير الإيجابى أو التفكير أصلاً..

وطبعاً من الممكن للإنسان أن يرفع من مستوى ذكاءه العاطفى لأن مهارات الذكاء العاطفى يمكن اكتسابها وأن الإنسان يستطيع إذا بذل الجهد الكافى أن يرفع من مستوى ذكاءه العاطفى.. ولكن لا بد أولاً من المعرفة (كيف يغير نفسه) والتدريب (أن يتدرب على ما تعلمه) وبعدها يصبح التغيير مسألة وقت ليس إلا...

وما يثير أكثر فيما يتعلق بالذكاء العاطفى أن الدراسات قد بينت أن هامش التطوير فى الذكاء العاطفى أوسع بكثير من هامش التطوير فى الذكاء العقلى، إن الذكاء العقلى يصل بالإنسان إلى سقف معين أما الذكاء العاطفى فيفتح أمام الإنسان الآفاق الواسعة.

إن ما أثبتته الأبحاث من قدرة الإنسان على تطوير نفسه يتماشى مع المبدأ الذى أقره تعالى فى كتابه الكريم واصفاً النفس البشرية بأنها قابلة للتزكية وأن الإنسان هو الذى يتحمل مسؤولية ذلك.. قال تعالى ﴿**قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا (٩) وَقَدْ خَابَ مَن**

دَسَّاهَا﴾ وقد أكد النبى ﷺ أن الصفات النفسية يمكن اكتسابها كما يكتسب العلم تماماً،فعن أبى الدرداء رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال: «إنما العلم بالتعلُّم والحلم بالتحلُّم». رواه الطبرانى فى الكبير.

■ ■ ■

هل الحدس أذكى من العقل؟..

أحياناً نصاب بتوتر من أماكن معينة أو لون أو رائحة..فما سبب التوتر أو الخوف الذى قد يصيبنا؟..

إن فى دماغ كل واحد منطقة تسمى اللوزة وهى تسجل الأحداث إضافة إلى المشاعر التى نمر بها أثناء تلك الأحداث..وتظل مخزنة فى المجال الذى يطلق عليه اسم اللاوعى أو العقل الباطن وعندما نتعرض لحدث مشابه لحدث تعرضنا له فى الماضى فإن حواسنا تنقل هذا الحدث إلى منطقة العقل الباطن (اللوزة) حيث تجرى مقارنة بينه وبين الحدث القديم فإذا حدث توافق تثير اللوزة المشاعر القديمة نفسها ويتم ذلك كله بأجزاء من الثانية وبشكل لا إرادى.

والحدس يعمل بالطريقة نفسها التى تعمل بها اللوزة حيث تسجل صور الناس الذين نتعامل معهم وتعابير وجوههم وأساليب حديثهم كما تسجل المشاعر المرافقة لهذه الصور،فالإنسان منا يرتاح للطيب والصادق والمخلص وينزعج من الكاذب و المخادع..عندما تلتقى شخصاً محتالاً(مثلاً) سترسل حواسك صورته وتعابير وجهه وأسلوب حديثة إلى اللوزة حيث تقوم بالبحث عن صور وتعابير وأساليب مشابهة فإذا حدث توافق بين صفاته وصفات محتالين آخرين تعاملت معهم ستثير اللوزة

المشـاعـر نفـسـهـا التـى ثارت فى نفـسك تجـاه هـؤلاء وسـيـتم ذلك خـلال أجـزاء من الثـانية قبل أن يقـوم العـقـل الواعـى بإدراك هـذه المشاعر..

السؤال الذى يطرح نفسه هنا .هل يصدق الحدس دائماً؟

ثبت إحـصـائيـاً أن النـاجـحين يسـتـخـدمـون حـدسـهم كثـيـراً فـى اتخـاذ القـرارات ولا شك أن للعـقـل والحـسـابات المنطقـيـة الدور الأسـاسـى فى اتخـاذ أى قـرار ويظهـر دور الحـدس جليـاً عندمـا تتساوى السلبيات والإيجابيات التى تجعل المرء فى حيرة من أمره وهنا يـأتى دور الحـدس ليـرجح كـفـة أحـد الخـيـارين الموجـودين أمامنا وطبعـاً هذا لا عنى استبدال العقل بالحدس بل الاستئناس بالحدس الذى غالباً ما يصـيب..غالباً أى ليس دائماً..إذاً الحدس يخطئ أحياناً ولهذا الخطأ سببين اثنين..

الأول: أن مظاهـر الآخـرين تكون خـادعـة فى بعض الأحـيان فـقـد يدل مظهر شخص ما على القسوة رغم أنه فى غاية الرقة والرحمة..

الثانى: قد يخطئ الحدس عندما يخطئ المرء بقـراءة مشـاعره فـالحـدس شـعـور يـختـلج فى النفس وإذا أخطأ الإنسـان فى قـراءة مشاعره وتسميتها قد يختلط عليه الحدس بشعور آخر..

فالمقبل على صفقـة تجارية هامـة قد يشعـر بالخوف وهـذا لا يعنـى أن الصـفـقـة سـتكون غـيـر رابحـة.. وإذا فـشل فـى قـراءة مشاعره لن يقدم على صفقة تجارية أبداً..

وقد أرشدنا الرسـول الكريم إلى استخدام الحـدس فى اتخاذ

القرار..فقال «يا وابصة.. استفت قلبك واستفت نفسك ثلاث مرات، البر ما اطمأنت إليه النفس والإثم ما حاك فى النفس وتردد فى الصدر وإن أفتاك الناس وأفتوك» رواه أحمد فى صحيحه..

وقال أيضاً عليه الصلاة والسلام.. «دع ما يريبك إلى ما لا يريبك فإن الصدق طمأنينة وإن الكذب ريبة».. حديث حسن صحيح رواه الترمذى..

وأخبرنا أيضاً ﷺ عن قوة حدس المؤمن عندما قال..«اتقوا فراسة المؤمن فإنه ينظر بنور الله» حديث صحيح رواه الترمذى.. وهذا يدل على حالة الصدق ولشفافية التى يعيشها المؤمن مع نفسه وكل شىء فهو يقرأ مشاعره فى صدق وشفافية ويسميه بأسمائها ويندر أن يختلط عليه الحدس مع المشاعر الأخرى..

■ ■ ■

العقل الباطن
ودوره فى حياة الفرد والمجتمع

لا يقتصر دور اللوزة على (مركز العقل الباطن) على تخزين التجارب المختلفة التى يمر بها الإنسان والمشاعر المرافقة لهذه التجارب بل إنها تقوم أحياناً بتحليل المعلومات الواردة إليها واتخاذ قرارات معينة والإيعاز إلى عضلات الجسم للقيام بأفعال معينة ويتم ذلك فى أجزاء من الثانية وبشكل لا شعورى وقبل أن يدرك الإنسان لماذا قام بهذا الفعل..

وهذه المعلومات لا تولد مع الإنسان ولكن تصنعها الخبرات والتجارب التى يمر بها الإنسان فى حياته.. لو أن أحدنا سمع عن الأستاذ الفلانى أنه شديد العصبية ويعاقب لأتفه الأسباب أو أنه لا يدع لأى أحد فرصة فى النجاح فإننا سنفرض قبل مقابلته أنه كذلك ولن ندرس لأننا نفرض آننا لن ننجح أبداً..

إن المعلومات التى تتلقاها اللوزة الخاصة بكل واحد منا تحدد مواقفنا وسلوكنا فى الحياة وإن أى تعديل فى هذه المعلومات يؤدى إلى تعديل كبير فى مواقفنا وانفعالاتنا.

وإن الطريقة التى ننظر بها إلى الأمور والكلمات التى نصف بها أنفسنا فكل ذلك سيؤثر تأثيراً كبيراً على مواقفنا وتصرفاتنا..

وينطبق ذلك على التربية أيضاً فنحن عندما نصف أولادنا بأوصاف سلبية إنما نبرمج عقلهم الباطن بشكل سلبى وسيؤثر ذلك سلباً على تصرفاتهم.. وخصوصاً أن الإنسان فى مرحلة الطفولة يكون أكثر حساسية وتأثراً بما يسمعه من الإنسان الكبير.. وهذا ينطبق أيضاً على المجتمعات.

■ ■ ■

تمارين

ـ التمرين الاول:

اولا:

ـ احضر مذكرة شخصية... اليوم... الآن... وليس غدا.

ـ حدد وقتا معينا يوميا و لتكن نصف ساعة قبل النوم او بعد صلاة الفجر او اى وقت مناسب يمكن ان تبقى فيه وحيدا.

ثانيا:

ـ سجل ملاحظتك لنفسك على مدار الاسبوع.

السبت: ملاحظة الجانب الروحى خلال اليوم.

الاحد: ملاحظة القيم او المبادئ التى كان عملك طوال اليوم يدور حولها.

الاثنين: ملاحظة الافكار التى دارت فى عقلك خلال اليوم وتحليل اسبابها.

الثلاثاء: ملاحظة المشاعر التى شعرت بها خلال يومك.

الاربعاء: ملاحظة جسدك خلال اليوم.

الخميس: ملاحظة سلوكياتك خلال اليوم.

الجمعة: ملاحظة مواهبك وقدراتك..

استمرارك فى هذا التدوين اسبوعا بعد اسبوع سيجعلك تتعرف اكثر واكثر على ذاتك وتكتشف فيها الكثير من الخبايا التى كانت خافية عنك.

ـ التمرين الثانى:

تمرين جمع لحظات السعادة والرضا:

ان كنت من هواة الكتابة ففى مذكرة خاصة سجل لحظات السعادة التى مرت فى حياتك وان كنت (سمعى) قم بتسجيل صوتى.

وان كنت من هواة الرسم عبر عن هذه اللحظات بلوحة فنية.

وان كنت ممن يتقن الخرائط الذهنية قم برسم خريطة.

سجل فيها كل مكونات شخصيتك.. روحك.. جسدك.. افكارك.. مشاعرك.. سلوكك.. تعرف على نفسك. خلال لحظات السعادة.هذا التمرين يساعدك على اكتشاف ما الذى يسعدك كى تخطط لنفسك للبحث عن السعادة..

ـ التمرين الثالث:

تمرين جمع الاحداث التى سببت لك تعاسة:

سجل الاحداث التى مرت فى حياتك وتعرضت فيها الى الاذى والجرح العاطفى.

تعرف على نفسك وانظر لها من الداخل اثناء هذه الاحداث.

افكارها.. مشاعرها.. قيمها التى تحكم الحدث.. دوافعها.. خبراتها.. سلوكها.

ارسم بقلمك صورة لك تصور تماما كيف كنت وقت الحدث.

ـ التمرين الرابع:

كثير من الناس يفقدون الشعور بالجمال بالرغم من كثرة الأشياء الجميلة حولهم. قد يعزوه البعض الى الألفة لكن هذا ليس صحيح لأن من يفقد الشعور بالجمال لايحس به إذا ماشاهد مناظر جميلة لا يألفها ويمكن تشبيه فقدان الشعور بالجمال بالصدأ الذى يغطى الآنية التى كانت تلمع ذات يوم.

لكى تستعيد شعورك بالجمال عليك بممارسة التدريبات الآتية:

لايكفى ان تكون مستهلكا للموضوعات الجمالية تقف منها موقف المتفرج السلبى بل يجب ان تكون ممارسا ايجابيا وصانعا للجمال.

ـ حاول ان ترسم فتحس بجمال الرسم.

ـ حاول ان تدندن مع النغمات التى تسمعها فيتدعم شعورك بجمال النغمة.

ـ اشترك مع شريكة حياتك فى تذوقها للجمال فى اختيار ألوان ملابسها وملابسك.

ـ ابحث عن الجمال فى شريكة حياتك وأبرزه وأكد عليه فذلك سيسعدها ويسعدك.

ـ تذوق الجمال فى مأكلك ومشربك وملبسك وفى أوراقك وفى كل شىء تمتد إليه يدك.

ـ درب نفسك باستمرار على تذوق الجمال وعلى خلقه فى نفس الوقت.

ـ التمرين الخامس:

فى المذكرة الشخصية التى تحدثنا عنها فى الدرس الاول.

وفى روقة جديدة اكتب اسم احد افراد اسرتك والذى دوما انت فى خلاف معه.

اكتب رايك فيه كاملا.

اذكر الحسنات قبل السيئات.

ضع خطا تحت الصفات السلبية التى وصفته بها: عصبى ـ انانى ـ مهمل.

دون على الاقل خمس نقاط اتفاق بينك وبينه.

فكر فى الصفات السلبية التى وصفتها به وحولها الى نقاط اختلاف.

كن دقيق فى تحديد الاختلاف.. لا تتهم ولا تنتقد.

ـ التمرين السادس: (انصات)

١ ـ تدرب على الانصات ـ بدون تعليق ـ على الاقل عشر دقائق يوميا.. كل يوم من الاسبوع استمع لاحد افراد اسرتك،اساله اسئلة مفتوحة ثم انصت باهتمام.

٢ ـ ان كنت ممن تمكن من مهارة التحكم الانفعالى.

استعد لجلسة اسميها (جلسة المكاشفة) اسال احد افراد اسرتك عن رايه فيك وشجعه على الحديث الودى وانصت هذا التدريب يساعدك على المهارات الثلاث من مهارات الذكاء العاطفى.

- يزيد من وعيك بذاتك ورؤية اوجه كانت خافية عنك.

- يختبر تحكمك فى ذاتك: قاوم محاولات التبرير والدفاع عن النفس وكل المحاولات الدفاعية.

- يدربك على مهارة الانصات الجيد.

- التمرين السابع: (التقمص الوجدانى)

١ - من التدريبات المفيدة التى من الممكن التدريب عليها تدريب وجهات نظر الآخرين:

- تخيل موقف معين ثم اذكر وجهات نظر الاطراف المختلفة تجاه هذا الموقف.. على سبيل المثال: (يريد مديرك ان تأتى للعمل فى يوم اجازتك القادم لحاجة العمل وهذا اليوم كنت ستصطحب أمك لحضور عيد ميلاد خطيبتك بمنزلهم).. اكتب وجهة نظر كل من مديرك، خطيبتك، أمك، أم خطيبتك.

■ ■ ■

معايير النجاح ونسبة الذكاء العاطفى

يعمل وينتج ويناقش ويدير العمل بروح إيجابية دليل ذكاء.

يفشل البعض فى أعمالهم رغم أنهم يحملون مؤهلات علمية عالية. وبعض من نعتبرهم قدوة فى تفوقهم الدراسى عانوا فى حياتهم العملية. والعكس صحيح أيضاً، إذاً ماهو المعيار الحقيقى للتفوق والنجاح؟.

دراسة حديثة أثبتت أن مقاعد الدراسة تركز على الذكاء اللغوى والذكاء المنطقى الذى يمنحنا ٢٠٪ فقط من النجاح فى الحياة فى حين ٨٠٪ المتبقية من النجاح تعتمد على عوامل أخرى.

من هذا المنطلق صنف الاختصاصيون أنواع الذكاء إلى سبعة أنواع (اللغوى، البصرى، المنطقى، الإيقاعى، الحركى، الاجتماعى، الذاتى) واعتبروا الذكاء الاجتماعى أو ما يسمى بالذكاء العاطفى أهمها على صعيد النجاح فى الحياة بشكل عام وهو يشمل كل ما يخص العاطفة فى القدرة على فهم الآخرين ومعرفة أمزجتهم ورغباتهم ودوافعهم ومقاصدهم والقدرة على ملاحظة الفروق بين الناس وبالتالى التفاعل معهم بكفاءة.

إن ما يسمى بالأمية العاطفية وتعنى عكس ما يعنيه الذكاء العاطفى هى المسؤولة عن فشل الكثير من العلاقات من أهمها

علاقة الأزواج وعلاقة الأبناء بالآباء والمدير بموظفيه.

كيف يؤثر هذا النوع من الذكاء على العلاقات وهل يمكن اكتسابه من خلال التعلم أم أنه فطرة طبيعية ومهارة وراثية.؟ يجيب على هذه التساؤلات د/ خالد المنيف خبير التنمية البشرية.

قدرات شخصية

الذكاء العاطفى هو جملة من القدرات الشخصية، وهى كغيرها من القدرات يولد البعض وقد جبلوا عليها وتلك نعمة ربانية ومنحة إلهية، وفى المقابل فالأخلاق تُكتسب وفى هذا تأكيد على أن البشر باستطاعتهم تمتين قدرتهم وتقويتها واكتسابها وهو يحتاج إلى جهد وإرادة وتخطيط جيد، والذكاء العاطفى مثله مثل أى صفة أخرى، به جزء موروث وبه جزء مكتسب، والخلاصة أن الإنسان بإمكانه بالجهد والتصميم أن ينمى الجزء المكتسب ليتفوق فيه على شخص آخر لديه جزء موروث أقوى لكنه أهمل الجزء المكتسب ولم يطوره وأشبه ذلك بشخصين أحدهما له بنية عضلية قوية وراثياً لكنه لم يتدرب فى حياته ولا يعتنى بغذائه وصحته وآخر بنيته العضلية أضعف وراثياً لكنه يمارس التمارين الرياضية بانتظام ويعتنى بغذائه وصحته، لا شك أن الثانى سيكون صاحب بنية أقوى، وهو يعرف على أنه القدرة على التعامل الايجابى مع العواطف من خلال أستقبال هذه العواطف واستيعابها وفهمها وإدارتها.وهناك من يعرفه على أنه قدرة الإنسان على التعامل الايجابى مع نفسه ومع الآخرين، وهناك تعريف آخر يتفق عليه كثيرمن العلماء وهو أن

الذكاء العاطفى يعبر عن قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، وعواطف الآخرين وقد أثبتت الدراسات أن نجاح الفرد وسعادته فى الحياة يتوقفان على قدرات لا علاقة لها بالشهادات والتحصيل العلمى، فقد بينت العديد من الأبحاث أن كثيرا من الأشخاص الذين تخرجوا من الجامعات المرموقة وبتفوق فشلوا فى حياتهم العملية أو الأسرية أوالعاطفية فى حين أن أشخاصا تخرجوا من جامعات عادية ومن تخصصات عادية استطاعوا أن يملكوا ويديروا شركات ضخمة ويجمعوا ثروات هائلة وينعمون بالاستقرارالعاطفى كل هذا لم يكن للشهادات دور فى تحقيقه بل كان السبب هو إتقان مهارات الذكاء العاطفى.

الأهم فى النجاح

■ ما هى قواعد وأسس الذكاء العاطفى؟ وما العلاقة بين الذكاء العقلى والذكاء العاطفى وأيهما أهم للنجاح فى الحياة؟

أهم قاعدتين فى الذكاء العاطفى هى إدراك العاطفة وهى تعنى بماذا نشعر ولماذا؟ ومن ثم التعامل مع تلك العواطف بطريقة إيجابية واعية، الذكاء العقلى أو المنطقى (IQ) يرتبط بالعمليات العقلية كالذاكرة والتحليل، أما الذكاء العاطفى(AQ) فهو مرتبط بقدرة الإنسان على فهم نفسه وإدراك مشاعره وفهم الآخرين والتعامل الإيجابى مع كل منهم، وهناك حد أدنى من الذكاء المنطقى يحتاج إليه الإنسان لكى يصبح ذكيا عاطفياً ولكن الذكاء المنطقى لوحده لايصنع سعادة ولا يحقق نجاحا فقد يمتلك الإنسان قدرات عقلية خارقة فى حين تراه عاجزاً عن

السيطرة على مشاعره وإدارتها إدارة جيدة فكم من عبقرى رأيناه أحمق أخرق عاجزا عن فهم نفسه وفاشل فى التواصل مع الآخرين، وكثير من حالات الانتحار والقتل والسرقات يقوم بها طلاب متفوقون وقد تكون القدرات العقلية للإنسان عادية لكنه يعرف كيف يستثمرها فى فهم نفسه وفهم الآخرين (وهذا هو الذكاء العاطفى) انه محقق السعادة والنجاح.

نادى الذكاء

■ هل هناك شروط ومعايير للدخول إلى نادى «الذكاء العاطفى»؟

للانضمام إلى عضوية نادى الذكاء العاطفى يجب أن تتوافر شروط معينة منها:أن يكون الإنسان فاهماً بنفسه ملما بنقاط ضعفها وقوتها قارئا جيدا لمشاعره، متحملا المسؤولية فى علاقته مع الآخرين مبادرا للخير، متعاطفا متفهما مشاعرالآخرين متفائلا،، لا تصده الكبوات ولا يشله الخوف من الفشل والعقبات، قائدا للتغييرمتقبلا للنقد ساعيا للأفضل متطلعا للمراتب العليا، متسامحا لا يحمل حقدا ولا ينشغل بسقطات من حوله. والصفة الأهم والسمة الأبرز فى الأذكياء عاطفيا هى الوعى بالذات وهى تعنى القدرة على تسمية المشاعر ومعرفة مواطن القوة والضعف فى النفس ومن ثم التمكن من إدارة المشاعر والسيطرة عليها وهذا يقود إلى القدرة على رصد مشاعر الآخرين وإدراكها والتعامل الأجود معه ومن السمات أن يعرف الإنسان القيم التى يتكىء عليها والمواهب الخاصة التى حباه الله بها، والتى تميزه عن غيره، ومن السمات المهمة القدرة

على تقبل الرأى الآخر والقدرة على الاعتراف بالخطأ والعدول عن الرأى الضعيف وكذلك القدرة على إدارة الخلاف البناء.

الفرق بين الذكائين

■ هل الذكاء الاجتماعى هو الذكاء العاطفى أو هناك فرق بينهما؟

الذكاء الإجتماعى هو أحد مفردات الذكاء العاطفى والذى يتكون من قسمين: وهما الذكاء الذاتى والذكاء الاجتماعى ولن يصل الإنسان إلى درجة متقدمة للذكاء العاطفى حتى يكون ذكيا ذاتيا قادرا على فهم نفسه وإدارة مشاعره.

■ هل هناك اختبارعلمى يقاس به الذكاء العاطفى؟

هناك بعض الاجتهادات فى وضع معايير معينة يقاس بها هذا النوع من الذكاء والذى يخضع للنسبية بشكل جلى، خلافاً للذكاء العقلى وعلى كل حال هى تعطى مؤشرات يستأنس بها. وتوجد مدارس متنوعة فى قياس الذكاء العاطفى، وهناك اختبار الـ (EQ Map) (خريطة الذكاء العاطفى) وقد صُمم هذا الاختبار اعتماداً على أبحاث استغرقت حوالى عشرين عاماً وشملت ألوف الأشخاص. فى هذا الاختبار يتمكن الإنسان من خلال الإجابة على حوالى ١٥٠ سؤالاً على مهارات الذكاء العاطفى لديه، وقد جرب على مئات الأشخاص ووجد أن ٩٠٪ من الأشخاص تقريباً ذكروا أن هذا الاختبار يعبر عنهم بنسبة ٩٠٪ فما فوق.

سرعة التعلم:

■ هل الذكاء العاطفى يساهم فى سرعة التعلم وتنمية العقل

البشرى؟

العلم والارتقاء الثقافى والتقدم الشخصى على صعيد الأفكار والسلوك يحتاج إلى إرادة قوية ومجالدة وسيطرة على رغبات (الأنا السفلى) ويحتاج إلى وضع خطط إستراتيجية وأهداف مستقبلية، وهذا ما يوفره الذكاء العاطفى.

تنمية الذكاء

■ كيف يستطيع الآباء تنمية الذكاء العاطفى عند الأطفال؟

إن العامل الرئيس فى تنمية الذكاء العاطفى عند الصغار هو أن يبنى الوالدان علاقة قوية معهم.علاقة قائمة على الحب والتعاطف والتفهم وإرساء ثقافة الحوار لا الزُجروالنهر.والقدوة الحسنة تلعب دوراً كبيراً فى تنمية مهارات الذكاء العاطفى عند الأطفال فهم يتعلمون من الوالدين التفاؤل والمرونة والتعاطف والخلاف البناء وغيرها من مهارات الذكاء العاطفى، كما أن المساواة بين الصغار أمر بالغ الأهمية فعدم العدل بينهم يفقد الوالدين المصداقية، وفقدان المصداقية يفقد القدرة على التأثير فيهم، كما يجب أن نبتعد عن المقارنة بين الأطفال فالمقارنة فى كثير من الأحيان تقتل روح الطموح ولا تحفّز الطفل بل تحبطه وتخلق عداوات بين الأطفال.

■ ■ ■

الطفل الذكى عاطفياً

كثيراً ما نرى نزاعات تتشب بين الأطفال ونستغرب كآباء لاختلاف التعامل مع هذا النزاع، ويرجع هذا الاختلاف فى التعامل مع الأمور لاختلاف الذكاء العاطفى بينهم، فما هو هذا الذكاء العاطفى؟

كثيراً ما نرى نزاعات تتشب بين الأطفال ونستغرب كآباء لاختلاف، التعامل مع هذا النزاع، ويرجع هذا الاختلاف فى التعامل مع الأمور لاختلاف الذكاء العاطفى بينهم، فما هو هذا الذكاء العاطفى؟

يقول أحد الخبراء فى هذا المجال:

«الذكاء العاطفى يتضمن قدرة الفرد على التحكم بعواطفه والتمييز بينها وبين عواطف الآخرين واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته».

وعن مهارات الذكاء العاطفى ودور الأسرة فى تنميتة وتوجيهه:

«للذكاء العاطفى مهارات تتداخل مع الذكاء الإدراكى أو مهارات معدل الذكاء وتتفاعل مع بعضها البعض بطريقة ديناميكية، ويمكن لأى شخص أن يتفوق فى مهارات الذكاء الإدراكى وفى المهارات الاجتماعية والعاطفية».

ويتضمن مصطلح الذكاء العاطفى الخواص العاطفية التالية:

- التقمص العاطفى.
- ضبط النزاعات أو المزاج.
- تحقيق محبة الآخرين.
- المثابرة والإصرار.
- التعاطف أو الشفقة.
- التعبير عن المشاعر والأحاسيس وفهمها.
- الاستقلالية القابلة للتكيف.
- حل المشكلات بين الأشخاص.
- المودة أو الود.
- الاحترام.
- النجاح الأكاديمى والعلمى.

وكيف ندرب الطفل على اكتساب مثل هذا الذكاء العاطفى؟

تعتبر الفترة الممتدة من الولادة وحتى سن الخامسة فترة نمو فكرى سريع لذا فمن الأفضل أن يعيش الأطفال تجارب تعليمية ذات نوعية عالية وأن يتعلموا التصرف كأعضاء فى مجموعة اجتماعية أكبر خارج العائلة وتطوير قدراتهم كى يواجهوا التحديات العاطفية والجسدية والفكرية فى المجتمع.

وكيف ننمى الذكاء العاطفى لدى الأطفال؟

يسعى غالبية الآباء والأمهات والمربين لتوفير فرص النمو الجيدة للأطفال ويعتقدون أنه كلما أمكن تهيئة أنشطة متنوعة فهذا يعنى تهيئة فرص أكبر لنجاح الأطفال وقد بينت الدراسات التربوية والنفسية أن تكوين علاقة بناءة بين الآباء وأبنائهم لها أهم الآثار على مستقبل حياتهم ومن هنا ظهرت اتجاهات متزايدة تدعو لتعليم الوالدين الطرق الناجحة فى التعامل مع أبنائهم وإظهار الاهتمام الإيجابى بهم ومن هذه الطرق:

مساعدة الأطفال على التعبير عن عواطفهم كطريقة لفهم مشاعر الآخرين.

تعليم الأطفال مهارات تعاونية من خلال أنشطة جماعية تخفف من الضغط الذى يعانى منه الطفل لكى ينجح ويتدرب على كيفية السيطرة على الغضب والتمكن من تكوين صداقات.

إثارة بعض العواطف السلبية لدى الأطفال لندفع بهم الى تعلم سلوكيات وممارستها لصالح المجتمع ومنها:

١ ـ الخوف من العقاب (والمقصود هنا الخوف البسيط الذى يحمل الطفل على عدم ارتكاب الأخطاء بحق المجتمع وأن لا نبالغ فى هذا الخوف ويصل الى حد التهديد والوعيد مما سيكون لديه رعباً دائماً).

٢ ـ القلق بشأن عدم رضا المجتمع.

٣ ـ الخجل والارتباك عند القيام بعمل لا يقبله الآخرون.

٤ ـ إثارة بعض العواطف الإيجابية التى تشكل التطور الأخلاقى لدى الأطفال منها مثلاً تشجيع التعاطف والاهتمام بالآخرين، ويعتبر التعاطف أساساً لجميع المهارات الاجتماعية، ويعتبر التعاطف أساساً لجميع المهارات الاجتماعية، فقد تبين من خلال التجارب أن الأطفال المتعاطفين يستحوذون على الحب من أقرانهم ومن الكبار ويصلون الى نجاح أكثر فى الدراسة والعمل. ويذكر أن التعاطف يبدأ عند الطفل منذ عامه الأول لكنه يكون تعاطفاً غير إدراكى ويصبح فى السنة السادسة تعاطفاً إدراكياً، فمثلاً فى البداية يبكى إذا رأى طفلاً يبكى لكنه فيما بعد يمتلك القدرة على رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر ويتصرف تبعاً لذلك.

كيف ينجح الآباء فى تنمية الذكاء العاطفى لدى أطفالهم؟

ينصح المختصون فى التربية الآباء والأمهات أن يبتعدوا عن السلوكيات الخاطئة التى تؤثر سلباً فى الأطفال كأن يلجأ بعض الآباء الى تنمية تقدير الذات للطفل عن طريق كيل المديح والثناء الدائم له والتعزيز المستمر مما ينتج عنه آثار غير محمودة العواقب، فكثرة المدح تعادل كثرة العقاب من حيث النتيجة السلبية المؤثرة على نفسية الطفل وسلوكه.

■ ■ ■

آليات الوجدان

تعريف الانفعال أو الوجدان:

تعرف العاطفة (Emotion) بأنّها أى اضطراب أو تهيّج فى العقل أو المشاعر أو العواطف بمعنى آخر استثارة عقليّة.

ويستخدم جولمان مفهوم (Emotion) ونترجمها الوجدان ليشير إلى مشاعر معيّنة تصاحبها أفكار محدّدة، حالة نفسيّة وبيولوجيّة واستعدادات متفاوتة للسلوك.

تعريف الذكاء الوجدانى (Emotional Intelligence):

انتهى بيتر سالوفى (Peter Salovey) أستاذ علم النفس بجامعة ييل فى دراسته لإعطاء الوجدان صنعه الذكاء إلى خمسة مجالات أو خمس فئات من القدرات هى:

- أنّ يعرف الشخص عواطفه أو مشاعره.
- أنّ يتدبّر الشخص أمر هذه المشاعر أو العواطف.
- أن يدفع نفسه بنفسه، أن يكون مصدر دافعيّة لذاته.
- أن يتعرّف على مشاعر الآخرين.
- أن يتدبّر أمر علاقاته بالآخرين.

الوجدان والذكاء الوجدانى، منظور تاريخى:

إنّ النظريّات التى تضفى صفة الذكاء على الوجدان ليست حديثة - فعلى مرّ السنين قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والوجدان باعتبارهما متكاملين وليس متضادين.

١٩٢٠ - ١٩٣٠: اعتبر ثوراندیك أنّ الذكاء الاجتماعى أى القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم فى العلاقات الإنسانيّة مظهراً من مظاهر الذكاء. وقد قدّم هذه الفكرة فى مجلّة (Harper's Magazine)، وقد فسّر بعض السيكولوجيّين فى ذلك الوقت الذكاء بأنّه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعاً لما تريده.

١٩٦٠: صدر كتاب هام عن الذكاء ومقاييسه ويصوّر مفهوم الذكاء الاجتماعى بأنّه لا فائدة منه.

المهارات الوجدانيّة من أجل الحياة (Emotional Skills for Life)

يلعب الذكاء الوجدانى دوراً هامّاً فى التحصيل الدراسى والنجاح فى العمل والصحة. فقد أشارت نتائج بحوث حديثة أن الأشخاص الذين يعانون من القلق المزمن أو الاكتئاب أو الحزن معرضون للإصابة بأمراض خطيرة أكثر من المدخنين.

وكذلك فإنّ السعادة الزوجيّة يتهدّدها أداء اللوزة لوظائفها (Amygdala) ونسبة غير قليلة من الأزواج ضحايا عادات وجدانيّة سلبيّة إذا استمرت فإنّها تهدّد بالطلاق. فى هذا النموذج يقوم أحد الأزواج بتوجيه اتهام غاضب نحو الآخر فى غمار الموقف

ويستخدم صفات وألفاظ سلبيّة، ويتضاعف الغضب وينهال النقد وتتبادل التلميحات التى تحمل معانى الرفض وكلّها جارحة وخاصة ممّن نحبّهم.

هذه الرسائل تتسبّب فى زيادة سرعة ضربات القلب واضطراب أداء اللوزة (Amydala Attack) ويحدث ما يمكن اعتباره انخطاف وجدانى (Emotional Hijacking) لا أحد يحب أن يكون فى هذا الموقف لأنّه موقف كريه ـ ولذلك فإنهم أى الأطراف المتصارعة يتركون هذا الموقف. البعض يتركه تماماً إلى زوج آخر أو إلى معلّم آخر أو إلى مدير آخر أو صديق آخر، يرى جولمان أنّ على الأزواج والمعلّمين والتلاميذ أن يتعلّموا الاستجابة الهادئة الموضوعيّة، وبالتالى يتجنّبوا هجمات اللوزة (Amygdala Attacks).

إنّ الصحة الوجدانيّة هامّة فى العمل أيضاً، فأفضل العاملين هم المثابرون المحبوبون، التوكيديّون، هؤلاء يثيرون دافعيّة مَن يعمل معهم ويكونون مصدراً للإلهام والقيادة والعمل التعاونى. نحن نستطيع أن ننمّى الذكاء الوجدانى لدى تلاميذنا ـ نستطيع مساندتهم بأن نقوم بدور الأب الغائب ـ نخطط أنشطة تبعدهم عن التلفاز وألعاب الفيديو. لأنّ اللوزة (Amygdala) لا تنضج قبل سن (١٥ ـ ١٦)، فلدينا الفرص لتعليم أبنائنا أن يتعاملوا مع مشاعرهم بفهم وحكمة، ونستطيع أن نعلّم الثائرين البدائل الآمنة للمواقف المختلفة ونعلّم الخجولين المهارات الاجتماعيّة.

ويؤكّد جولمان على أهميّة برامج التنمية الوجدانيّة والاجتماعيّة وضرورة تقديمها كجزء من المقرّر الدراسى والحياة

المدرسيّة، على أن تشمل الأباء، وكل مَن يقوم بالريادة فى المجتمع ـ وتؤدّى هذه البرامج لأفضل النتائج حين تمتد لمدّة طويلة، ويقوم بها مدرِّبون أو معلّمون على درجة عالية من الخبرة والمهارة ـ وقبل ذلك تكون لديهم صحة وجدانيّة جيّدة.

الذكاء المنطقى الرياضى (Logical-Mathematical Intelligence)

القدرة على استخدام الأرقام بكفاءة مثل (الرياضى ـ المحاسب الإحصائى)، وكذلك القدرة على التفكير المنطقى (العالم ـ مصمّم برامج الحاسب الآلى ـ أستاذ المنطق) هذا الذكاء يتضمّن الحساسيّة للنماذج والعلاقات المنطقيّة فى البناء التقريرى والافتراضى (بما أن... إذن ـ السبب والنتيجة) وغيرها من نماذج التفكير المجرّد.

إنّ نوعيّة العمليّات المستخدمة فى الذكاء المنطقى الرياضى تشتمل على ـ التجميع فى فئات التصنيف، اختبار الفروض، المعالجات الحاسبيّة.

الذكاء المكانى (Spatial Intelligence):

القدرة على إدراك العالم البصرى المكانى بدقّة ومثال لها (الصياد ـ الدليل ـ الكشاف) والقيام بعمل تحوّلات بناء على ذلك الإدراك كما فى عمل (مصمم الديكور ـ المهندس المعمارى ـ الفنان ـ المخترع) هذا الذكاء يتضمّن الحساسيّة للألوان، الخطوط، الأشكال، الحيّز والعلاقات بين هذه العناصر، وهى تتضمّن القدرة على التصوّر البصرى والتمثيل الجغرافى للأفكار

ذات الطبيعة البصريّة أو المكانيّة وكذلك تحديد الوجهة الذاتيّة.

الذكاء الجسمى أو الحركى(Bodily-Kinesthetic Intelligence)

الخبرة فى استخدام الفرد لجسمه للتعبير عن الأفكار والمشاعر كما يبدو فى أداء (الممثل ـ الرياضى ـ الراقص) وسهولة استخدام اليدين فى تشكيل الأشياء كما يبدو فى أداء (المثال ـ النحّات ـ الميكانيكى ـ الجرّاح) ويتضمّن هذا الذكاء مهارات جسميّة معيّنة مثل التآزر، التوازن، المهارة، القوّة، المرونة، السرعة، وهكذا.

الذكاء الموسيقى (Musical Intelligence):

القدرة على إدراك الموسيقى والتحليل الموسيقى (مثل الناقد الموسيقى) والإنتاج الموسيقى (مثل المؤلف الموسيقى) والتعبير الموسيقى (مثل العازف).

يتضمّن هذا الذكاء الحساسيّة للإيقاع، النغمة، الميزان الموسيقى لقطعة موسيقيّة ما، كما يعنى هذا الذكاء الفهم الحدسى الكلّى للموسيقى، أو الفهم التحليلى الرسمى لها ـ أو الجمع بين هذا وذلك.

الذكاء فى العلاقة مع الآخرين (Interpersonal Intelligence):

القدرة على إدراك الحالات المزاجيّة للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، ودوافعهم ومشاعرهم. ويتضمّن ذلك الحساسيّة لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات وكذلك القدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة التى تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعيّة. كما

يتضمّن هذا الذكاء القدرة على الاستجابة المناسبة لهذه الهاديات الاجتماعيّة بصورة عمليّة (بحيث تؤثّر فى توجيه الآخرين).

الذكاء الشخصى الداخلى (Intrapersonal Intelligence):

معرفة الذات والقدرة على التصرّف المتوائم مع هذه المعرفة ـ ويتضمّن ذلك أن تكون لديك صورة دقيقة عن نفسك (جوانب القوّة والقصور) والوعى بحالاتك المزاجيّة، نواياك، دوافعك، رغباتك، قدرتك على الضبط الذاتى، الفهم الذاتى، الاحترام الذاتى.

ثالثاً: الذكاء من منظور مدرسة الذكاء الوجدانى

(Emotional Intelligence):

ـ مفهوم العقل الوجدانى:

يقول جولمان إنّ فهمه للذكاء الوجدانى مبنى على مفهوم هوارد جاردنر فى الذكاءات المتعدّدة (Multiple Intelligence)، وخاصّة الذكاء الشخصى (Intrapersonal Intelligence)، والذكاء بين الشخص والغير (Inter-Intelligence Personal) يؤكّد جولمان أنّ على المربّين أن يضعوا فى اعتبارهم أن يعلّموا التلاميذ بطريقة مختلفة من أجل هذا الذكاء الذى تختصّ به مراكز مختلفة من المخ. فالمخ اللمبى (الطرفى) (Limbic Brain) هو الذى يتحكّم فى العواطف ويقع فى وسط الطبقات الأساسيّة الثلاثة للمخ الإنسانى، القشرة المخيّة (Cortex)، المخ اللمبى(Limbic Brain) وفى وسط الجهاز اللمبى (Limbic) خلف العينين توجد اللوزة (Amygdala) وقد أشارت بحوث الأعصاب أنّ هذين العضوين اللذين يشبهان اللوزة يستقبلان ويرسلان كل الرسائل الوجدانيّة

- وهذا لا يعنى أنّهما يعملان منفصلين عن باقى المخ بل هما فى اتصال دائم مع القشرة المخيّة (Cortex)، حيث تنجز المهام التحليليّة واللغويّة وحيث الذاكرة العاملة.

يقول جولمان إنّنا نهمل العقل الوجدانى، ويمكن تناول عمل اللوزة (Amygdala) حيث يقوم العقل الوجدانى بفحص كل ما يقع لنا لحظة بلحظة ليتبيّن ما إذا كان ما يحدث الآن يشبه حدثاً وقع فى الماضى وتسبب فى إيلامنا أو إثارة غضبنا. فإذا حدث هذا تدق اللوزة.

(Amygdala) ناقوس الخطر لتعلن عن وجود طوارئ وتحرك فى أقل من الثانية السلوك. وهى تقوم بهذا التحرّك بسرعة تفوق ما يحتاجه العقل المفكّر ليتبيّن ما يحدث - وهذا يفسّر كيف يسيطر الغضب أحياناً ويدفع الإنسان لارتكاب أفكار يتمنّى لو لم يكن ارتكبها.

إنّ العواطف تؤثّر فى التفكير التحليلى، فإذا كان الاتصال بينهما ناضجاً وسليماً فإنّنا نستطيع أن نتحكّم فى استجاباتنا لما ترسله اللوزة (Amygdala) من رسائل، حيث تستطيع القشرة المخيّة (Cortex) أن توقف استجابة الهجوم - كل إنسان يغضب - ولكن ليس كل إنسان يستجيب استجابات تتسم بالعنف - إنّ الأطفال الذين يعانون من حزن أو غضب أو قلق مرضى يكون نشاط (Amygdala) لديهم سابق للنشاط التحليلى الذى تقوم به القشرة المخيّة (Cortex) يكون من الصعب عليهم التركيز حتّى يستطيعوا التعلّم.

الذكاء الوجدانى والتعاطف

عندما يشعر أحدنا بالضيق لسبب ما، فإنه يحب أن يجد إنساناً يتحدث إليه، ولاشك أنه إذا وجد شخصاً ينصت إليه ويتفهم مشاعره، فإن ذلك سيخفف عنه شيئاً من هذا الضيق إن التعاطف مع الآخرين أى الإحساس بمشاعرهم وإشعارهم بتفهم هذه المشاعر هو من صفات الإنسان الذكى عاطفياً.

إننا ننجذب فطرياً إلى الأشخاص الذين يتفهمون مشاعرنا ونعرض عن الأشخاص الذين لا يشعرون بنا، ولكى ينجح الإنسان فى قراءة مشاعر الآخرين يجب أن يكون قادراً على قراءة مشاعره وتأثيرها على تصرفاته، عندها يستطيع أن يجرى القراءة المعاكسة، وأن يعرف مشاعر الآخرين من خلال تصرفاتهم.

إن من أهم حاجات الإنسان فى هذا الوجود حاجته إلى أن تقدر مشاعره من قبل الآخرين ويعتمد تقدير المشاعر على ثلاثة أمور:

١ ـ **إدراك هذه المشاعر:** فأنت ترتاح للشخص الذى يراك منزعجاً فيقول لك (أراك منزعجاً بشدة).

٢ ـ **تفهمها دون الحكم عليها:** نحن نشعر بالارتياح أيضاً، عندما يتفهم الآخرون مشاعرنا دون أن يبدوا رأيهم فيها، كأن نسمع مثلاً (أدرك تماماً أن هذا الأمر مزعج بالنسبة إليك).

٣ ـ **التعاطف:** وهو كما قلنا الإحساس بمشاعر الآخرين,

ويمكن التعبير عن ذلك بعدة طرق منها مثلاً أن يقول الشخص الذى يريد التعاطف مع شخص آخر (أفهم تماماً ما تشعر به، فقد مررت بهذا الشعور من قبل).

إذا كان تقدير مشاعر الآخرين يريحهم، فإن أكثر ما يزعج الإنسان هو إحساسه بأن الآخرين لا يقدرون مشاعره، ويمكن أن يتم ذلك بعدة أشكال منها:

١ ـ **تجاهل المشاعر:** كأن يكون الإنسان متجهماً بسبب شعوره بالحزن فيأتى من يقول له (لماذا العبوس، ابتسم!) إن مطالبة شخص حزين بالابتسام هو تجاهل تام لمشاعره، وهو لا يروح عن هذا الشخص بل على العكس يزيده شعوراً بالحزن والعزلة.

٢ ـ **إخبار الآخرين أن هذه المشاعر غير طبيعية:** تضايقت سعاد من تصرف هند معها فما كان من أمل إلا أن قالت لسعاد: (أنت حساسة زيادة عن اللزوم)، ربما كانت أمل تحاول التخفيف عن سعاد، إن اختلاف المشاعر بين الناس أمر طبيعى ولا يحق لنا أن نتهم مشاعر الآخرين بأنها شاذة أو غير طبيعية لمجرد أننا لا نوافق على هذه المشاعر.

٣ ـ **إخبار الآخرين كيف يجب عليهم أن يشعروا:** هل سمعت أحياناً من يقول لك (لماذا تحب هذا الإنسان، أنا لا أرى فيه شيئاً يستحق الإعجاب) إن مشاعر الإنسان هى هويته، وعندما نطلب من الآخرين أن يشعروا مثلما نريدهم أن يكونوا امتداداً لنا، وأن تكون مشاعرهم امتداداً لمشاعرنا، أى أننا نمحو هويتهم ونعتدى على حقهم فى الوجود كأشخاص مستقلين عنا. لذلك ينزعج

أحدنا انزعاجاً شديداً حينما يخبره الآخرون كيف يجب عليه أن يشعر تجاه أمر ما.

إن مشاعر الإنسان جزء من ذاته، ولا يحق لنا أن نحاكم هذه المشاعر أو أن نسخر منها، بل يجب أن نقف أمامها باحترام، وأن نتفهمها ونتقبلها كما هى، نعم قد تبنى مشاعر الآخرين أحياناً على أساس معلومات خاطئة او ناقصة فتقوم بإصلاح هذه المعلومات أو إكمالها، وقد تبنى المشاعر أحياناً على معالجة خاطئة من وجهة نظرنا ـ لمعلومات معينة فنبين للآخرين المعالجة التى نراها صحيحة لكن على جميع الأحوال نحن نعترض هنا على معلومات الآخر أوطريقة معالجته لمعلومات معينة، أما مشاعره فيجب أن نعترض عليها أبداً. إننا عندما نتعامل مع الآخرين على أساس تفهم مشاعرهم واحترامها، ندفعهم إلى تفهم مشاعرنا واحترامها وفى هذا النوع من العلاقات تقل المشاكل وسوء الفهم، وتزداد القدرة على حل الخلافات والعمل المشترك مهما كان هناك اختلاف فى الطبائع وإنماط التفكير.

إن التعاطف مع الآخرين يحتاج إلى استقرار عاطفى، فالإنسان الذى تستهلكه عواطف القلق أو الخوف أو الحزن ينخفض إحساسه بمشاعر الآخرين، ولذلك علينا أن لا نلوم الآخرين إذا لم يتعاطفوا معنا إذا كانوا فى حالة نفسية غير مستقرة.

يعتمد التعاطف مع الآخرين على قراءة مشاعرهم من خلال تصرفاتهم وتعابير وجوههم، وقد أجريت تجربة عرض فيها شريط فيديو صامت مدته ٤٥ دقيقة يعرض حركات اشخاص

وتعابير وجوههم فى حالات شعورية مختلفة، وطلب من ٧٠٠ مشارك من ١٨ دولة مختلفة أن يجدوا الحالة الشعورية لكل شخص من خلال قراءة لغة جسده، وتبين أن الذين حققوا أعلى نسبة من القراءة الصحيحة لحركات وتعابير الآخرين كانوا أكثر المشاركين نجاحاً اجتماعياً واستقراراً عاطفياً.

■ ■ ■

اختبار الذكاء الانفعالى / العاطفى

مقدمة حول الذكاء الانفعالى (العاطفى):

مما لاشك فيه أن الذكاء العام التقليدى والذى تقيسه اختبارات الذكاء المعروفة، هام وضرورى فى الحياة الشخصية والدراسية والنجاح المهنى.. ولكن الذكاء الانفعالى هام أيضاً وضرورى مثل الذكاء العام.

ويمكننا القول أن الذكاء الانفعالى هو شرط مسبق لتطوير ولتحقيق قدراتنا العقلية المتنوعة. وببساطة.. نحتاج للتعرف على انفعالاتنا وعلى إعطاء مشاعرنا وحاجاتنا الداخلية الوصف المناسب والتسمية الملائمة.. مما يفيدنا فى تحقيق أهدافنا الحياتية بما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخرين من حولنا. كما نحتاج إلى تنمية المهارات اللازمة للوصول إلى طرق مناسبة لتحقيق أهدافنا وحاجاتنا المتنوعة، من خلال تهدئة انفعالاتنا الخاصة وصولاً إلى ارتياحنا الداخلى.

وبعد كل ذلك.. نحتاج إلى تنشيط أنفسنا وتحريك كل قدراتنا الداخلية مثل الطاقة الداخلية، الجهد، الانضباط، المثابرة، المرونة.. ومن ثم التوجه نحو المصادر الخارجية المتوفرة حولنا ومنها.. بناء شبكة علاقات اجتماعية فعالة من خلال التفاهم والحوار الناجح مع الآخر، وتفهم حاجاته، والقدرة على

التعاطف معه، وقراءة انفعالاته، وتحديد الحدود المناسبة بين الذات والآخر.

اختبار الذكاء الانفعالى:

فى هذا الاختبار المختصر تحتاج إلى إحضار قلم وورقة للإجابة على الأسئلة السبعة عشرة التالية.. تتضمن الإجابات خمسة احتمالات لكل سؤال، اختر إجابة واحدة فقط عن كل سؤال وأكتب رقم السؤال ورقم الإجابة.. وبعد الانتهاء إضغط على النتائج للتعرف إلى درجة ذكائك الانفعالى.

١ ـ عندما أشعر بالانزعاج، لاأعرف من أزعجنى أو ما هو الشىء الذى أزعجنى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٢ ـ كل شخص لديه مشكلات.. ولكن هناك أشياء كثيرة خاطئة عندى.. ولذا لا أستطيع أن أحب نفسى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٣ ـ بعض الأشخاص يجعلونني أشعر أنني شخص سيئ، مهما فعلت.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٤ ـ عندما أخطئ أقول عن نفسي عبارات تحطم من نفسي مثل: إنني شخص فاشل، غبي، لا أستطيع أن أعمل عملاً ناجحاً.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٥ ـ أشعر بالحرج والارتباك عندما يتوقع مني أن أظهر عواطفي.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٦ ـ تأتينى حالات مزاجية أشعر فيها أننى قوى وقادر وكفء.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٧ ـ عندما أشرف على إنجاز أمر ما أو هدف معين، تأتينى عقبات تمنعنى من الوصول إلى أهدافى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٨ ـ لاأستطيع التوقف عن التفكير فى مشكلاتى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

٩ ـ من الأفضل أن أبقى بارداً وحيادياً إلى أن أعرف الشخص الآخر بشكل جيد.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٠ ـ لدى صعوبة فى قول أشياء مثل «أنا أحبك» حتى عندما أشعر بذلك بشكل حقيقى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١١ ـ إننى أشعر بالضجر (الملل، السأم).

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٢ ـ إننى أقلق على أمور لايفكر فيها الآخرون عادة.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٣ ـ أحتاج إلى الدفع من شخص ما كى أتابع مسيرى.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٤ ـ حياتى مليئة بالطرق المغلقة.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٥ ـ لست راضياً عن عملى إلا إذا امتدحه شخص ما.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٦ ـ يقول لى الآخرون أننى أبالغ فى ردودى على مشكلات صغيرة.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

١٧ ـ لست سعيداً لأسباب لا أفهمها.

أ ـ معظم الوقت.

ب ـ غالب الأوقات.

ج ـ أحياناً.

د ـ نادراً.

هـ ـ أبداً تقريباً.

■ نتائج اختبار الذكاء الانفعالى:

فى الأسئلة السبعة عشرة السابقة كل إجابة من الإجابات الخمس لها الدرجات التالية:

أ = ١.

ب = ٣.

ج = ٥.

د = ٧.

هـ = ٩.

أكتب الدرجات التى حصلت عليها عن كل سؤال.. مثلاً إذا كانت إجابتك عن السؤال ١ هى أحياناً = ج فهذا يعنى أنك حصلت على ٥ درجات.. وهكذا لكل سؤال. إجمع الدرجات وتحصل على درجة ذكائك الانفعالى.

ذكاء انفعالى منخفض جداً = من ٥٠ إلى ٧٠ درجة.

ذكاء انفعالى منخفض = من ٧٠ إلى ٨٥ درجة.

ذكاء انفعالى متوسط = من ٨٥ إلى ١١٥ درجة.

ذكاء انفعالى عالى = من ١١٥ إلى ١٣٠ درجة.

ذكاء انفعالى عبقرى = من ١٣٠ إلى ١٥٠ درجة.

■ ■ ■

الذكاء العاطفى والمنظمات

إنَّ بناء المنظمة الذكية "smart organization" يعتمدُ اعتماداً كبيراً على ما يسميه كثيرٌ من اختصاصيى الموارد البشرية بالذكاء العاطفى emotional intelligence.

ولكن لسوء الحظ فإنَّ كثيراً من المدراء التقليديين يظنُّون أن المنظمة الذكية هى تلك الممتلئة بالحائزين على أرفع الشهادات الجامعية وعلى أعلى محصلات الذكاء العامة IQ.

يُشير «الذكاء العاطفى EI» إلى مقدرة أو طاقة المرء على الالتقاط أو الملاحظة، والتقويم، والتعامل مع عواطفه وعواطف الآخرين.

وفى كتابه (الذكاء العاطفى... لماذا هوَ أهمُّ من حاصل الذكاء العام IQ) يخبرنا دانييل جوليمان عن الأسباب التى تجعل الذكاء العاطفى هوَ المؤشر الأصحَّ على أداء المنظمة بدلاً من مؤشر (حاصل الذكاء IQ).

يقول جوليمان: «فى تحقيق النجاح والأداء المتميز فى أية وظيفة وفى أى مجال تؤدى الكفاءة أو المقدرة العاطفية emotional competence دوراً مضاعفاً عن الدور الذى تلعبه المقدرات الإدراكية الصرفة، وأما النجاح فى المستويات العليا وفى المواقع القيادية فإنَّ الكفاءة أو المقدرة العاطفية تكادُ تصبح هى العامل الأوحد فى تحقيق النجاح».

■ دور الذكاء العاطفى فى ميدان العمل:

الذكاء العاطفى هو مجموع المهارات والقدرات والكفاءات التى تتيح للمرء التعامل مع ضغوط ومطالب العمل.

ويبين جوليمان أن الذكاء العاطفى يتطور قدماً مع تقدم العمر والتجربة، وهكذا يُفترض أن تكونَ الشركة ذات الموظفين القدامى أذكى عاطفياً من الشركة الناشئة ذات الموظفين الشباب ويُفترضُ أنَّ موظفيها هم أقدرُ على قيادة الفرق والتعامل مع حالات الأخطاء والفشل فى المهمات أو المشاريع.

والخبرُ السار فى هذا الشأن هو أنَّ الذكاء العاطفى يمكن تعلمه وصقله وليسَ من الضرورى أن ينتظر المرء شيب رأسه كلَّه حتى يكون ذكياً عاطفياً!

■ مكونات الذكاء العاطفى الخمسة التى ينبغى تعلّمها هى:

١ ـ الدافعية الذاتية self-motivation: أى المقدرة على التأقلم، والبقاء فى الوقت ذاته فى حالة اندفاع وإقبال على العمل.

٢ ـ الوعى الذاتى العميق self-awareness: أى نفاذ البصيرة إلى كيفية حياة المرء وتفاعله.

٣ ـ التعاطف empathy: التقاط وتقدير مشاعر الآخرين.

٤ ـ إدارة أو حسنُ تدبير المشاعر managing emotions: تفهم المرء لنقاط قوته ونقاط ضعفه العاطفية.

٥ ـ المهارات الاجتماعية social skills: مهارات التعامل السلوكية (أو البينَ شخصية) فى العلاقات مع الآخرين.

■ الذكاء العاطفى ضرورة أساسية فى العمل وليس ميزةً جانبية:

بسبب حداثة الذكاء العاطفى وضعف المعرفة أو السماع به ـ نسبياً ـ فإنّ كثيراً من المنظمات ترى حضوره لديها أمراً رائعاً ومستحسناً ولكن ليس ضرورياً حتماً!

وإذاً فإنَّ الخطوة المهمة الأولى هىَ تفهُّم العلاقة بين الذكاء العاطفى وبين احتياجات العمل المختلفة.

فى بيان هذه العلاقة يجدُ المرءُ بين يديه أكداساً هائلة من الأبحاث والدراسات التى تؤيد الدور الكبير والمهمَّ للذكاء العاطفى فى ميدان العمل.

■ هذه بعض نتائج الدراسات:

١ ـ بيَّن بحثٌ أجراه مركز القيادة الإبداعية (creative leadership center) أنَّ الأسباب الرئيسة لإخفاق التنفيذيين الكبار المفاجئ ترتبطُ مع نواحى العجز فى كفاءتهم العاطفية.

وأهم نواحى العجز هى هذه الثلاث: صعوبة التعامل والتكيف مع التغيير، عدم إجادة العمل ضمن فريق، و ضعف العلاقات الشخصية.

٢ ـ وفى دراسةٍ تحليلية أجرتها شركة Egon Zehender international على ٥١٥ من كبار التنفيذيين تبيَّن بالفعل أنَ الذكاء العاطفى هوَ المؤشر الأكبر على النجاح بالمقارنة مع

امتداد التجربة أو حاصل الذكاء المرتفع.

٣ ـ فى تحليل لأكثر من ٣٠٠ تنفيذى رفيع المستوى فى خمس عشرة شركةٍ عالمية تبين أن الخصال الست التى تميز النجوم البارزين عن الأفراد العاديين هى التالية: التأثير، قيادة الفريق، وعى المنظمة، الثقة بالنفس، دافعية الإنجاز المرتفعة، والقيادية.

٤ ـ فى إحدى وكالات التأمين الأمريكية لوحظ أن وكلاء البيع ذوى المستوى المتواضع فى الكفاءات العاطفية مثل: الثقة بالنفس، والمبادرة، والتعاطف كانوا يحققون متوسط مبيعاتٍ سنوى قدره ٥٤ ألف دولار بينما كان الأقوياء فى خمس على الأقل من بين الكفاءات العاطفية الثمان الأساسية يحقّقون مبيعاتٍ قدرها ١١٤ ألف دولار.

٥ ـ وفى شركة ضخمة لإنتاج العصائر كان استخدام أساليب الانتقاء التقليدية لتعيين رؤساء الخطوط يؤدى إلى استقالة أو إقالة ٥٠٪ منهم تقريباً بعد عامين بسبب ضعف الأداء غالباً.

وبعد أن بدأت الشركة بالاختيار بناءً على المقدرات العاطفية مثل المبادرة، والثقة بالنفس، والقيادية فإنَّ المغادرين كانوا ٦٪ بعد عامين.

٦ ـ إحدى ركائز الذكاء العاطفى الأساسية (وهى التقويم الذاتى الدقيق) قد أُثبتَ ارتباطها مع تحقيق الأداء المتفوِّق لدى مئات المدراء فى اثنتى عشرة منظمةً مختلفة.

■ بمَ يتميز أصحاب الذكاء العاطفى العالى:

بعدَ الاطلاع على الأمثلة السابقة فلابدَّ من أنك ستسأل:

بعد أن اقتنعنا بأهمية الذكاء العاطفى كيف يمكننا اكتشافه والاستفادة منه عملياً فى منظماتنا؟ وتجيبنا على هذا السؤال بعض التقنيات البسيطة التى تستخدمها شركاتٌ كبرى من أجل اكتشاف الموظفين ذوى الذكاء العاطفى العالى.

مثلاً: إنَّ استبعاد المتشائمين من بين المتفائلين سوف يساعدنا على التمييز بين أصحاب الاندفاع الذاتى العالى وأصحاب الاندفاع الذاتى الخامل.

كما يمكننا تمييز أصحاب الذكاء العاطفى المرتفع من خلال ثباتهم النسبى الملحوظ على مستوىً رفيع من الثقة بالنفس بغض النظر عن المهمات والوظائف المكلَّفين بها حالياً.

ويتميز أصحاب هذا الذكاء أيضاً باتساع تجاربهم و مقدرتهم المتميزة على التكيف مع البيئات المختلفة.

وهكذا فإننا نرى كثيراً من الشركات تستخدم اختبارات الذكاء العاطفى لدى بحثها عن الموظفين ذوى المهارات الغنية المتكاملة (إجادة العمل ضمن فريق، حسن التكيف مع التغيير، التواصل الواضح...).

■ لماذا التأخُّر فى اكتساب الذكاء العاطفى:

يُرجِع كثير من الخبراء تأخرنا فى الوصول إلى درجةٍ عاليةٍ من الذكاء العاطفى إلى برامج التعليم السائدة.

يصف الكاتب روبرت كوبر فى كتابه عن الذكاء العاطفى برامج التعليم هذه بأنها محكومةٌ بالرياضيات وبقراءة التاريخ

وغير ذلك من المواد الفكرية.

ولا يبقى غير قدر ضئيل من المساحة والاهتمام لأجل التطور العاطفى وبقية الأمور التى لابدَّ منها لجعل المرء يستوعب كيفية التعامل مع الآخرين.

وهكذا يُترك تعلُّمَ المرء ركائزَ الذكاء العاطفى الخمس الأساسية إلى سنواتِ التجربة الطويلة التى لا يستطيعُ أحدٌ تقدير نتيجتها فى النهاية!

بعدَ الإقرار بأنَّ معظمنا لم يتعلم مهارات الذكاء العاطفى تعلُّماً فإنَّ كلَّ منظمةٍ هى المسؤولة الآن عن تحديد مهارات هذا الذكاء وتنميتها.

إنَّ الذكاء العاطفى عنصرٌ أساسى فى الفرق المتفوقة الأداء، وفى جذب أفضل الكفاءات الملائمة للمنظمة، وجريان الاتصالات الفعَّالة، وفى معظم المزايا التى لا تستغنى عنها أية منظمة، وإذا أرادت المنظمة أن تكون ناجحةً حقاً وذكيةً حقاً فإنَّ الذكاء العاطفى ينبغى أن يكونَ فى طليعة اهتماماتها.

■ كيف نحول شركتنا إلى منظمة ذكية:

إن تطبيقات الذكاء العاطفى فى مكان العمل لا حصر لها. إننا نجد لهذا الذكاء دوراً أساسياً فى حل المشكلات المستعصية بين زملاء العملاء، أو إبرام صفقةٍ مع زبون صعب المراس، أو توجيه النقد إلى رئيسك، أو الالتزام بالمهمة إلى النهاية بالرغم من صعوبتها.

وبعدَ أن رأينا دور الذكاء العاطفى فى تعزيز الأداء الفردى وبالتالى تعزيز أداء المنظمة، فإننا نصل الآن إلى ذكر خطواتٍ محددة مبسطة فى الطريق نحو تحويل الشركة إلى منظمة ذكية.

١ ـ إن الطريق الأبسط والأسرع والأسهل لبناء منظمة ذكية هو استخدام موظفين متميزين بمقدراتٍ عاطفية عالية.

أى إنهم يُبرِزون ـ مثلاً ـ مبادرةً ذاتية عالية، أو دافعيةً ذاتية، أو روحاً قيادية للفريق، أو إدارة ذاتية فعالة، وغير ذلك من المهارات السلوكية أو الإنسانية الرفيعة.

وإذاً يمكننا البدء فى بناء منظمتنا الذكية من خلال التأكد من أن إجراءات الاستخدام ترتكز فى تصفية المتقدمين وانتقائهم على الخصائص العاطفية.

٢ ـ إن مراجعات أداء الموظف ينبغى أن تقيمَ اعتباراً كبيراً للخصائص العاطفية المهمة فى نجاحه فى موقعه الوظيفى المحدَّد.

٣ ـ ينبغى أن يتلقى الموظفون تدريباً ملائماً فى شؤون الذكاء العاطفى وركائزه. وينبغى أن تتذكر المنظمة أنَّ كثيراً من كليات إدارة الأعمال لا تكاد تقدم لطلابها أيَّ فائدةٍ تُذكر فى تطوير الذكاء والكفاءة العاطفيين.

ينبغى أن يعلِّم التدريب الموظفين كيف يصبحون أكثر مرونةً وقدرةً على التكيف، وكيف يفتتحون المبادرات بأنفسهم، وكيف يحلُّون النزاعات، وكيف يحلِّلون ويقدِّرون أنفسهم بأنفسهم.

على سبيل المثال: يبيِّن التقويم الذاتى للموظف -self assess

mentنواحى الضعف لديه ونواحى القوة، ومن الاختبارات المفيدة فى هذا الشأن اختبارات مايرز - بريغز Myers - Briggs. وكذلك تفيد فى إجراء التقييم الذاتى والتوصل إلى الوعى الذاتى العميق عملياتُ التغذية الراجعة، وعمليات التقويم المحيطية أو الشمولية ٣٦٠ degree feedback, and 360 degree evaluation.

من التصورات المغلوطة حول الذكاء العاطفى أنّ بعض مقوماته أهمٌّ من بعض على الإطلاق! إن التصور السابق غيرُ صحيح لأن المواقع الوظيفية العديدة متمايزة كما أن البشر مختلفون متمايزون، وهكذا فإنَّ كلَّ إنسان وكلَّ موقع معين سيكونُ لهما مجموعتهما الخاصة من الكفاءاتً العاطفية.

■ ■ ■

تطبيقات الذكاء الوجدانى

للذكاء الانفعالى مجالات تنظيرية وأخرى تطبيقية لا حصر لها، والقراءة فيه قراءة فى أكثر من اتجاه، وقد فرض الذكاء الانفعالى نفسه كموضوع للدراسة على كثير وكثير من دراسات التربية وعلم النفس، وكذا دراسات الشخصية، وذلك بعد اشتقاقه من مفهوم جاردنر للذكاءات المتعددة. ولقد تلقف جولمان Golman مفهوم الذكاء الانفعالى وقدمه فى كتاب يعد الأشهر فى مجال علم النفس فى القرن العشرين، ترجمته إلى العربية ليلى الجبالى فى سلسلة عالم المعرفة العام ٢٠٠٠، وأصبح ينظر إلى الذكاء الانفعالى كمفتاح لحياتنا الانفعالية، وكسر جديد للنجاح، وكموهبة للعيش والتعايش، إذ أن له دورا مميزا فى مجالات العمل والقيادة والابتكار، وفى تعديل الضغوط ومواجهة الصراعات وتدعيم الصحة النفسية. وقد قدم سالوبيك Salopek (1998) لكتاب جولمان كما وصفه بنفسه بأنه دليلك لتجعل ما هو غير معقول معقولا، كما أشار إلى مؤلفه الثانى عن الذكاء الانفعالى فى مجال العمل والذى لخص فيه صيغة نهائية بوصفها مسارا أمثل لتحقيق النجاح فى الحياة، وحدد امكانات الذكاء الانفعالى التى تؤهل لتحقيق الانجازات بدرجة تفوق المهارات الفنية والعقلية، كما اعتمد خطوطا عريضة لتقييم برامج تطوير الذكاء الانفعالى والتدريب فى إطار ذلك. ويشير

سالوبيك إلى ما استخلصه جولمان من دراسات علم النفس المرضى وتطبيقاتها فى استثمار ما لدى الفرد من ذكاء انفعالى، ولقد ترجم كتاب جولمان إلى ثلاثين لغة ووزعت منه أربعة ملايين نسخة حول العالم، وهو مثال للدمج بين القدرة العقلية والتدريب العملى للاستفادة من مكونات الذكاء الانفعالى متمثلة فى الثقة بالنفس، التعاطف، الغائية، الارتقاء والنمو، الفاعلية والعمل الجماعى باعتبارها أهم محددات النجاح فى أى مؤسسة عمل. والقراءة فى الذكاء الانفعالى تعرض لقضية شائكة تثير وما تزال مزيدا من الجدل فى الأوساط العلمية، ألا وهى قضية العلاقة بين الوجدان (الانفعال) وبين العقل والمعرفة (الذكاء)، فهذين هما شقى المفهوم منفصلين ولهما معا دور تواصلى هام فى حياتنا، كما أنهما يحتلان مكانة أكثر أهمية فى علم النفس وأدبياته التربوية. وقد درس علماء النفس الذكاء من جوانب مختلفة، وقدموا العديد من النظريات التى تفسره كتكوين فرضى ذى بنية وأبعاد ومكونات. وكان هربرت سبنسر Herbert Spenser هو أول من أدخل كلمة «ذكاء» فى علم النفس الحديث معتبرا أن الوظيفة الرئيسية للذكاء هى تمكين الانسان من التوافق مع بيئته المعقدة الدائمة التغير، ثم توالت نظريات سبيرمان وتيرمان وثورنديك وجيلفورد وجاردنر وسالوفى وجولمان، وتعددت فى هذه النظريات أنواع الذكاء: الذكاء اللغوى، الذكاء الحسابى، الذكاء الميكانيكى، الذكاء الحركى، الذكاء الاجتماعى، والذكاء الانفعالى. وأى دور ثقافى حضارى نقوم به يستلزم أن يكون هناك ارتباط بين أنواع الذكاء جميعها بغض النظر عن هذا الدور وماهيته، كما أن مهارة

واحدة قد يتطلب القيام بها عدة أنواع من المهارات ذات العلاقة فى كل متناغم متآلف يمثل فى حقيقته مهارة مركبة. ولقد كانت كلمة الذكاء تستخدم منذ القدم للدلالة على مدى ما يمتلكه الفرد من قدرات عقلية، أما فى عصرنا الراهن فتستعمل بشكل أكثر دقة وتحديدا، ويحكم على الفرد أنه أذكى إذا بدت عليه مظاهر الفطنة كسرعة البديهة ونفاذ البصيرة، والهدوء والاتزان والقدرة على التوافق النفسى. وتشير الأطر النظرية إلى أن الذكاء أصل واحد متعدد الفروع، لكل فرع ميزاته وخصائصه التى تتميز به عن الفروع الأخرى، والبعض يراه متعدد الأصول والفروع، وأن لكل وجه حقله وميدانه، وأنه أنواع متعددة ومظاهر متعددة، ولقد اقتضت طبيعة الحياة ومتطلباتها أن يكون له مثل هذا التنوع ومثل هذا التعدد لما له من أثر وأهمية فى بناء الحضارات وتقدم وارتقاء البشرية جمعاء، وينطلق كل نوع من أنواع الذكاء حين تستثيره فينا أنواع معينة من المثيراتسواء كانت من ذواتنا الداخلية أم من خارجها، ونحن لا نتعرف على الذكاء بشكل واضح وصريح وإنما بمظهره وآثاره الدالة عليه والتى تنعكس على تصرفاتنا وردود أفعالنا لما يواجهنا من مؤثرات داخلية وخارجية. وإذا كان الذكاء هو جملة الوظائف الفكرية الضرورية لادراك المفاهيم والقدرة على التحليل، فهو بذلك متميز عن الإحساس والحدس، والفرد الأكثر ذكاء هو الفرد الذى يمكنه انجاز مايتحتم عليه انجازه، وهو الأقدر على الاستفادة من المعارف المتاحة وتطبيقها فى مرونة وترو وابتكار، وهو من يمتلك خصائص شخصية واعدة تؤهله للارتقاء فى مراكز القيادة

أوقات الأزمات والابتكارات الجديدة. وأما الانفعالات فلها دور هام فى حياتنا نظرا للدور التواصلى الذى تقوم به، والذى ينطلق بلا شك من أحكام تقييمية فى أصلها، وبها تتحدد النوايا السلوكية ومضامين الرسائل التى نود أن نوصلها للآخرين، وبخاصة إذا ما وضعنا فى اعتبارنا أن الانفعالات لا توجد فى صورة مجردة بل تتداخل مع غيرها، ولقد حظى موضوع الانفعالات باهتمام العديد من علماء النفس سواء فى المجال السوى أو المرضى، وتم تناوله من عدة زوايا نظرا لأهميته النظرية والعملية، فلقد درست الانفعالات من حيث أنواعها وأبعادها وأساسها الفسيولوجى، ومظاهرها، والنظريات المفسرة لها، وكيفية ارتقائها، ودرست أيضا حالات الاستثارة الانفعالية فى علاقتها بكفاءة الأداء وقياس الانفعالات والاضطرابات الانفعالية وكيفية التحكم فيها وعلاجها.

■ ■ ■

الذكاء الوجدانى والزواج

إن العلاقة بين الزوجين هى مسيرة حياة طويلة ورفقة درب، لذالك لابد من تنظيم هذه العلاقة وتحديد المسؤوليات فيها، حتى لاتتعثر فى منتصف الطريق، وتقضى على الزهرة فى بداية تفتحها، لذالك شرع الإسلام نظاماً متكاملاً للحياة الزوجية يؤدى كل من الزوجين دوره من خلاله، فتزهر الحياة داخل الأسرة والمجتمع، وأى شذوذ عن هذا النظام ربما يؤدى إلى سقوط الأسرة فى جحيم الإضطرابات والخلافات.

إن أهم ما يميز التشريع الإسلامى هو واقعيته ومسايرته للفطرة الإنسانية وهذا ما جعله ينجح فى ميدان التطبيق العملى، بينما تفشل النظم والقوانين المدنية الوضعية والمتطرفة.

أهمية الحب فى السعادة الزوجية:

أعتقد أننا جميعاً نعلم أن المرأة تعشق بأذنها، والرجل بقلبه، وانطلاقاً من ذالك علينا أن ندرك أن أكثر ما يجذب الزوجة إلى زوجها ويجعلها طوع بنانه أن يشعرها بحبه لها من خلال الكلمات الرقيقة والجميلة التى يلقيها على مسمعها بين حين وآخر..

الزوجة تحب أن تشعر بالرقة والحنان من زوجها حين تكلمه ويكلمها، يحتويها بين ذراعيه ويعفو عنها حيث تخطىء، يتجاوز عن عثراتها حين تعثر، يلبى طلباتها المعقولة حين تطلب،

يسايرها آرائها حين تقول..

إن نظرة الزوج للحياة الزوجية على أنها إشباع للرغبة الجنسية فقط، تجعل الحياة بين الزوجين حياة جافة ليس فيه عواطف ولا مشاعر ولا أحاسيس..

كما أن الزوجة المطيعة هى الزوجة التى تمتثل كل ما يأمرها زوجها به، والزوجة الودود هى التى تسارع إلى فعل ما يُدخل السرور إلى قلب زوجها قبل أن يأمرها به.

فمن الأزواج من يرغب أن تكون زوجته فطنة سريعة البديهة متجاوبة معه، تحاوره فى آرائه وتساعده فى تفكيره..

والبعض الآخر يحب أن تكون زوجته مطيعة لأوامره، منفذة لها دون مناقشة أو تعليل..

ومن الأزواج من يحب أن تكون زوجته متحررة من التقاليد القديمة ومتفتحة على الحياة الاجتماعية وأجوائها..

والآخر يريد أن تتمسك زوجته بتقاليد البيئة التى تعيش فيها ويعد نفسه جزءاً منها..

ومنهم مَن يرى أن اهتمام المرأة بزوجها وشؤون بيتها وأطفالها هو خير سبيل لتعبيرها عن حبها له..

هذه الأمور وغيرها يجب على المرأة الفطنة أن تدركها للتقرب إلى زوجها لتؤنسه وتدخل الفرحة إلى قلبه، فالزوج يقضى أغلب وقته خارج بيته تشغله الهموم والأعمال ويحب أن يعود إلى بيته فيجد زوجته متفرغة له وموافقة له فيما يهوى.

الصفات التى يحبها الرجل فى المرأة:

١ ـ إشاعة جو من الهدوء والرومانسية فى بيت الزوجية.

٢ ـ ضعفها معه وقوتها مع غيره.. الرجل بشكل عام يفضل المرأة الموافقة معه والخاضعة له، ويفضل أكثر أن تخصه بتلك الموافقة والخضوع مع أنها قوية الشخصية فى واقعها، يحب الرجل هذه الصفة لأنها تحقق له رجولته واحترامه وتسهل أموره وقراراته، وهى فوق هذا ترمز إلى حبها له رمزاً مؤكداً، ولكن قوتها مسخرة له فى تربية الأولاد ومختلف المواقف الإيجابية..

٣ ـ الفتنة.. الفتنة تشمل المواصفات الشكلية والروحية والاجتماعية والثقافية، والرجال يختلفون كثيراً فيما يفتنهم من المرأة، يقول مصطفى محمود (الأنوثة عندى خصائص معنوية وروحية، إنها فى الصوت والنبرة والرائحة والحركة ونظرة العين الدافئة العطوفة الحنونة، والفتة الفياضة بالرأفة والأمومة)، وبعض الناس تمتلك كل تلك الصفات ولكنها متجمدة، بحاجة إلى من يلقى عليها من حرارة الحب كى تذوب وتستخدم نعمة الله عليها..

٤ ـ الجمال.. من البديهى أن يحب الرجل الجمال، ولكن ماهى مواصفات الجمال الذى يحبه الرجل أو معظم الرجال؟

إن ذالك يختلف حسب طبيعة الرجل وبيئته ولكن بشكل عام والمرغوب فيها من أغلب الرجال:

(الاعتدال فى القوام لا طويلة ولا قصيرة، الرشاقة دون

النحافة، البياض، اتساع العيون وسوادها، الشعر الطويل).. الأذواق تختلف جداً عند الرجال..

٥ ـ الوعى والتعليم والثقافة.. لا يوجد رجل يفضل المرأة الجاهلة إلا الشاذ!، فالرجل يفضل المرأة المتعلمة الواعية ذات العقل المستنير البعيد عن التصديق بالخرافات والدجل المثقفة، ويقول أحد الأمثال العربية:

المرأة العربية العاقلة تبنى بيتها، والسفيهة تهدمه

إن المرأة التى لاتعلم شيئاً عن تعامل الزوج ولا يكف تجذب قلبه إليها ولا كيف تربى أطفالها تربية صالحة، لن تستطيع أن تسعد زوجها وأولادها.

٦ ـ الاهتمام به.. الرجل يحب أن تكون زوجته مهتمة به، خالصة له، لا يشغلها عنه أطفالها وبيتها ولا أى شىءٍ آخر، على الأقل فى أوقات محدودة فى كل يوم، وهذه الأوقات التى توليه فيه اهتمامها وترضيه بها وتنعش روحه، يكون بعدها راضياً عن كل شىء ومقدراً انصرافها إلى أعمالها الأخرى كل التقدير..

٧ ـ الحياء.. الحياء هو زينة المرأة وبدونه تصبح قبيحة مهما كان جمال شكلها، لأنها تتصف بالوقاحة والبذاءة وطول اللسان وغيره والعياذ بالله..

٨ ـ الأناقة والتجديد.. الرجل يعشق الأناقة فى امرأته ويقهره أن تكون من الخارج فى منتهى الأناقة ومن الداخل تفوح منها رائحة العرق وغيره..

إن الأناقة كلمة تشمل الثياب وألوانها والفساتين وأزياءها، الزوجة الذكية هى التى تستطيع أن تجعل زوجها ينظر إليها بعين الإعجاب كلما كرر النظر إليها، المتجددة والنشيطة والحيوية فى لباسها وحديثها ومعلوماتها وتعرف بصورة غير مباشرة من زوجها ماذا يعجبه من الألوان والأزياء وتسريحة الشعر والتجمل والنظافة والهندام الحسن..

٩ ـ التمنع.. الرجل يجرى خلف المرأة التى تستعصى عليه، ولا يأبه بالمرأة السهلة بل يهملها، لأن الإنسان مجبول بفطرته على أن الشىء السهل يزهد فيه والشىء الصعب يتمسك به..

صفة التمنع والإباء تحتاج من المرأة الفطنة والذكاء حتى تعرف متى تستخدم هذه الصفة ومتى تطيع زوجها وتصبح مثل الخاتم فى إصبعه، ومتى تتمنع حتى يكاد يفقد الأمل فى العثور عليها، إن المرأة حين تكون صعبة المنال تكون مصدر إشعاع أصيل للحب وهدفاً جاداً للرجل..

الصفات التى تحبها المرأة فى الرجل

١ ـ الود والمحبة والكلمات الحلوة.

٢ ـ الشخصية القوية.. المرأة تحب الشخصية القوية فى زوجها لأنها بهذا تعرف أنها تستطيع الاعتماد عليه بعد الله، فأنه أهل للمسؤولية، فالحياة الزوجية حياة كاملة بحلوها ومرها ومفاجآتها ومسئوليات وأولاد، كل هذا يحتاج إلى الشخصية القوية المتزنه القادرة، وقوة الشخصية لا تعنى العبوس وإصدار

الأوامر وحب السيطرة الإذلال؟!

إنها الشخصية الرجولية المتكاملة القادرة على مواجهة التحديات وشق الطريق المستقبلى وفرض الحق والقادر على الحب والرقه والحنان والعطف فى مواضعها ورسولنا محمد عليه الصلاة والسلام هو قدوتنا فقد كان نموذجاً للشخصية المتكاملة، فهو القوى فى الحق والرحيم العطوف، كان يقبل الأطفال ويدلل زوجته ويلاعبها ويداعبها ويسابقها ويشرب بعدها فيضع شفتيه على موضع شفتها ويناديها بإسمها بشكل فيه محبة وتدليل..

٣ ـ الخبير بطبيعة المرأة.. تفضل المرأة الرجل الذى تحترمه على الرجل الذى تحبه، فقد تحب المرأة الرجل الوسيم والغنى والكريم، ولكنه ليست بمثابة الرجل الذى يعرف طباعها ويخبر تقلبات أهوائها ويعرف مايضحكها ومايهويها ويعجبها ويسرها ويحببها فيه يتلاعب بعواطفها يأتيها من جانب غرورها يوماً ومن جانب غيرتها غداً ومن جانب مشتهياتها وهواجيسها يوماً آخراً، فتستطيب عشرته وتتلذ بحديثه..

٤ ـ الكرم.. المرأة تحب الرجل الكريم لسببين: الأول أن كرمه معها يدل على حبه لها وهذا صحيح وهام والثانى لأنها تحب المال لأنه طريقها الى الحياة والفرح والأزياء والمجوهرات والمستوى الإجتماعى الراقى الذى تحلم به..

٥ ـ الشجاعة.. المرأة تحب الرجل الشجاع وتكره الجبان لأن فى الشجاعة معنى القوة والحماية والإعتماد، الرجل الذى يستطيع أن يخضعها دون أن يقهرها..

يقول بلزاك: (الرجل الذى تهابه الرجال تحبه النساء).

٦ ـ الأناقة والنظافة.. أناقة الرجل تسحر المرأة وتجعلها تحترمه وتحس أنه صاحب ذوق رفيع يحسن اختيار الملابس والعطور، والمرأة التى تكتشف أن زوجها غير مهتم بنظافته يتبخر حبها له، إن الله جمال يحب الجمال والنظافة من الإيمان..

٧ ـ المرح والبشاشة.. لا أحد فى هذه الحياة يحب العبوس وتقطيب الوجه بشكل دائم والجميع يعشق الابتسام والمرح والتفاؤل والبشاشة والإقبال على الحياة، والمرأة تحب الرجل المبتسم فى وجهها لأن هذا الابتسام يشعرها بفرحته بحضورها..

٨ ـ غيرته عليها.. المرأة تكره الرجل الذى يطعنها فى شرفها لأنه يطعنها فى قلبها وهى بريئة، ولكنها تحب الرجل الذى يغار عليها لأنها تدرك بفطرتها أن الغيرة دليل الحب والإهتمام، ولكن لاتزيد على الغيرة الطبيعية التى تكون بلا ريبة.

يقول أحد الشعراء:

أغارُ عليكِ من عينى ومنى ومنكِ ومن زمانكِ والمكانِ

ولو إنى خبأتكِ فى عيونى إلى يوم القيامة ما كفانى

نصائح سريعة إلى للأستاذ فؤاد صالح المفيدة جداً بالأمور العاطفية بين الزوجة:

١ ـ لاتنسى إنك امرأة وإحرصى على جمالك والعناية به.

٢ ـ لاتكونى روتينية إلى حد يجعل زوجك يمل منك.

٣ ـ لاتعتبرى المال أصدق دليل على على محبة زوجك لك.

٤ ـ إذا تكلم الزوج فأحسنى الإستماع إليه.

٥ ـ لا تكثرى من لوم الزوج وعتابه.

٦ ـ تجنبى إثارة الأمور البسيطة التى قد تزعج زوجك.

٧ ـ كونى وفية له وأمينة معه وصادقة فى تعاملك وكلامك.

٨ ـ لاتهملى أمور زوجك الشخصية.

٩ ـ لا تنقلى مشاكل زوجك إلى خارج المنزل ولا تستمعى إلى آراء الأخرين خاصة أصحاب المصالح.

١٠ ـ عندما يلتزم زوجك الصمت تجاه مسألة معينة أو سؤال إحترمى صمته.

١١ ـ عيشى فى حدود واقعك المتاح ولا تحاولى تكليف الزوج بما لا يطيق.

١٢ ـ اعلمى إن الإنسجام بينك وبين زوجك لا يكون خلال الأيام الأولى وإنما هو حصيلة عشرة طويلة فلكلٍ منهم ميوله.

١٣ ـ تأكدى من أن عبارات الود والمجاملة الرقيقة تحفظ علاقتك مع زوجك من أى ملل أو فتور.

١٤ ـ إياك أن تنشغلى عن زوجك بالأولاد أو الوظيفة.

١٥ ـ كونى صريحة مع زوجك من البداية ولاتستعملى الكذب لتغطية بعض المواقف.

١٦ ـ حاولى أن تعتدلى فى زياراتك لأهلك ولأهل زوجك.

١٧ ـ تجنبى المقارنة بين المستوى الذى كنتِ تعيشين فيه قبل الزواج وبين الوضع المادى لزوجك.

١٨ ـ تجنبى التكبر والتعالى على أهل زوجك.

١٩ ـ حاولى أن لا تتدخلى فى أمور عمل زوجك إلا إذا طلب منك المشورة.

٢٠ ـ حافظى على أسرار زوجك.

٢١ ـ اتخذى من زوجك صديقاً لك وكونى صريحة معه.

نصائح سريعة للزوج:

١ ـ تذكر أن زوجتك سكنٌ لك وأنك سكنٌ لها فابذل قصارى جهدك لإسعادها.

٢ ـ لا تتكبر على زوجتك وأهلها.

٣ ـ حاول أن تفتح الحوار بينك وبين زوجتك وتعلم أن تستمع إليها حين تتكلم.

٤ ـ لا تحتقر آراء زوجتك وناقشها مناقشة موضوعية.

٥ ـ حاول أن تجعل زوجتك تثق بك ثقة عمياء من خلال سلوكك المستقيم وأخلاقك العالية.

٦ ـ لا تفرط فى الغيرة على زوجتك لكى لا تكون لها آثار سلبية.

٧ ـ حاول ألا تجعل عملك ومشاكلك خارج بيتك تؤثر على علاقتك مع زوجتك ولاتنقل مشاكل العمل إلى البيت.

٨ ـ تذكر قول الرسول عليه السلام: (استوصوا بالنساء خيراً)

٩ ـ حاول معالجة مشاكلك الزوجية مع زوجتك بعيداً عن آراء أهلك وأهلها.

١٠ ـ إذا كرهت من زوجتك خلقاً فلا تنظر إليه بل انظر إلى محاسنها وقيامها على خدمتك.

١١ ـ حاول أن لاتتدخل فى أمور إدارة البيت.

١٢ ـ بعض النساء حساسات جداً إلى درجة أن كلمة واحدة خشنة يمكن أن تحرق ورود الحب فى قلبها.

١٣ ـ اعتمد على الصراحة مع زوجتك واجعلها صديقتك وصارحها بكل شى.

وسائل تنمية الحب بين الزوجين

١ ـ الكلام العاطفى الصريح واستخدام كلمات الحب والغرام.

٢ ـ مخاطبة شريك الحياة بالكنى والألقاب الحسنة وتدليل الأسماء أو ترقيقها وترخيمها.. بعض الأزواج هداهم الله يستطيع أن يمتدح ويجامل جميع البشر إلا زوجته وإذا عوتب فى ذلك قال حتى لا تطمح وتجمح وتتعالى؟ وأسمعها أقسى العبارات

والأسماء المذمومة بحجة أنه رجل، وهذا فهم سقيم.

٣ ـ المزاج والمداعبة ومقابلة الطرف الآخر بالكلمة الرقيقة والابتسامة الحانية وعدم التجهم والعبوس دون مبرر والابتسام أهم وسائل الترويح عن نفسية الطرف الآخر وتخفيف أحزانه.

٤ ـ التغزل فى الزوجة وذكر النواحى الجميلة فيها لأن المرأة تعشق التغزل والمديح من زوجها وهذا يشعرها بأهميتها وأنها محبوبة ومرغوبة عنده.

٥ ـ الإشادة بأخلاق الطرف الآخر وحسن تعامله وشكره على ما يقدم من خدمات والإغضاء عن هفواته بتذكر حسناته وعدم استخدام المناظير السوداء والتركيز على النواحى السلبية.

٦ ـ حرص التزين الدائم وحصرها على اختيار ما يميل إليه من لباس وألوان وانتقاء ما يميل إليه ذوقه من العطر والزينة وغيرها وكذالك الحال بالنسبة للزوج.

٧ ـ احترام مشاعر الطرف الآخر وأحاسيسه والابتعاد عن ما يكدر خاطره ويجرح مشاعره لأن جرح المشاعر أقسى من جرح الأجساد.

٨ ـ تبادل الهدايا فى المناسبات فإن الهدية من أكبر أسباب المحبة.

٩ ـ الابتعاد عن سوء الظن بالشريك أو التشكيك فى سلوكه دون مبررات أو أدلة أقوى عامل يدمر الحياة الزوجية، كما أن هناك من يدخل بيته فيسبب لأهله الرعب والهلع ويملأ منزله صراخاً وصخباً ولا يعرف إلا الشدة والعنف.. كل هذا بحجة أنه

رجل؟! أين الرجولة فى هذا؟؟

١٠ ـ الإكثار من تصرفات التودد وهى تصرفات صغيرة وبسيطة لكنها ذات قيمة كبيرة، منها أن يضع أحد الزوجين اللحاف على الآخر إن رآه نائماً من غير لحاف، أو يناوله المسند إن أراد الجلوس أو يناوله الطعام بيده.. أن يسعى لفعل كل ما يحبه شريكه دون طلب منه.

١١ ـ الإكثار من الدعاء بعد الصلاة وفى أوقات الإجابة أن يديم الله المحبة بين الزوجين وغيره من الدعاوى.

١٢ ـ النظرات التى تنم عن الإعجاب والحب فالمشاعر بين الزوجين لا يتم تبادلها عن طريق الواجبات الرسمية أو حتى تبادل كلمات المودة فقط بل كثير منها يتم عبر إشارات غير لفظية من خلال تعبيرات الوجه ونبرة الصوت ونظرات العيون التى لها سحر أشد من وقع السهام.

١٣ ـ التحية الحارة والوداع الحار عند الدخول أو الخروج والسفر والقدوم وبالهاتف.

١٤ ـ قد يقول بعض الأزواج أنه لا يشعر بالحب تجاه زوجته ولكن الحب والتعلق بين الزوجين قضية تراكمية وليست وقتية بمعنى أنها لا تأتى هكذا فجأة من أول نظرة بل مع دوام المعاملة الحسنة واستمرا التقدير والإحترام وإطلاعك كل يوم على صفاتها وأخلاقها الكريمة وتفانيه فى خدمتك ,كل ذالك يؤدى إلى الحب وينمو فلا تستعجل على ذالك.

١٥ ـ التجديد كل فترة مع عنصر المفاجأة له أثر كبير فى كسر الروتين والملل لذالك على الزوجة الواعية أن تلعب دور العائقة كلما شعر تبالفتور بينها وبين زوجها، كأن تفاجىء زوجها فى إحدى الليالى بسهرة رومانسية فتملأ غرفة النوم بالورود والزهور والشموع المضيئة والرواح العطرة وقد تزينت وتعطرت وتجملت وهيأت نفسها وجهزت عشاءاً فاخراً يحبه زوجها واستخدمت كل ما لديها من أنوثة وعذوبة صوت ونظرات رومانسية وخفة ودلال وابتسامة مشرقة، أن تملأ عينه جمالاً وتشبع مشاعره وأحاسيسه بتصرفاتها ولباقتها.

همسات للزوجة لليالى رومانسية

١ ـ حددى يوماً لزوجك تكونين فيه بكامل زينتك وفتنتك وإغرائك وأفخر ثيابك لإقامة سهرة جميلة مع زوجك تجددان فيها الحب الذى فى قلبيكما.

٢ ـ اعزفى نغمات الحب الجميلة على مسمعى زوجك بطريقة أنثوية فيها الدلال والغرام وخفة الدم.

٣ ـ اعتمدى الإبتسامة خلال الجلسة مهما كانت الظروف فتلك الإبتسامة فن تنتعش به الروح وتجدد العزيمة به.

٤ ـ تفاعلى مع زوجك فلمساتك الحانية لها فعل عجيب فى قلب زوجك.

٥ ـ جددى هندامك وتسريحة شعرك حتى تبدين دائماً متجددة فى نظر زوجك وهذا يبعث الشوق فى قلبه.

٦ ـ هيئى الجو المناسب للجلسات الرومانسية، جو هادى، إضاءة خافتة وترنيمة جو هادى وأضيفى على ذلك صوتك الخافت وابتسامتك العذبة وحركاتك الهادئة والرشيقة وبريق الفرح بعينيك.

٧ ـ حاولى بذكاء وفطنة جعل ساعات كل سهرة ممتعة يشتاقها الزوج دائما.

٨ ـ لا تبخلى على زوجك بأى شىء يوصله للفرح ليبادلك بالمثل، تداركى أخطاءك لتتجنبيها دوماً.

٩ ـ حاولى أن لا تكونى متململة من سهراتكما أو تحددى موعداً لإنهائها وعبرى وبجرأة عما شعرت به من فرح ليكون حافزاً للمرة القادمة.

همسات للزوج لليالى الرومانسية

١ ـ تحل بالنظافة والأناقة والعطر الجميل.

٢ ـ اجتهد أن تحضر معك هدية بسيطة تقدمها لزوجتك.

٣ ـ عامل زوجتك على أنها حبيبتك الغائبة عنك.

٤ ـ استخدم عاطفتك أكثر من عقلك خلال هذه الجلسة وحاول أن تتصابى لها.

٥ ـ استخدم الكلمات الجميلة التى ليس فيها أوامر.

٦ ـ اعلم أن اللذة الحلال يعقبها فرح واطمئنان ثم الجنان واللذة الحرام يعقبها البؤس والندم والنيران.

٧ ـ شجع زوجتك على مثل هذه الليالى واشكر لها صنيعها.

مهارات ذهنية

التفكير

من أهم الخواص التى خص الله بها ابن آدم التفكير، بل وإن القدرة على الفهم والتفكير هو الأساس الذى عليه الحساب يوم القيامة ولذا فالمجنون غير مكلف وغير محاسب لأنه ليس لديه القدرة على التفكير الصحيح.

ونحن كبشر لا نتوقف أبدا عن التفكير، وقد أثبتت البحاث بجامعة مينسوتا أن الإنسان يفكر فى المتوسط حوالى أربع أفكار منفصلة فى الدقيقة الواحدة أى حوالى ٤٠٠٠ فكرة يوميا، ونقضى أكثر من ٧٥٪ من وقتنا فى التفكير.

ولكن على الرغم من هذه القدرة الهائلة على التفكير إلا وأن المشكلة تكمن فى أننا نادرا ما نهتم بالتفكير فغالبا ما تتوارد الأفكار فى أذهاننا باستمرار كما أننا نأخذ التفكير على أنه أمر مسلم به.

إن المرة الوحيدة التى تقف فيها للتفكير هو حينما نكون فى موقف صعب أو فى مشكلة عميقة وفى تلك اللحظة يختلف الأمر ففجأة نبدأ بالشك فى قدراتنا على القيام بأدوارنا فى الحياة وعلى حل مشاكلنا أى نشك فى قدراتنا على التفكير بطريقة سليمة.

ولعل من المشاكل التى تواجهنا فى الطريق إلى التفكير السليم هو ذلك الاعتقاد بأن المقدرة على التفكير تنمو فى فترة المراهقة كجزء من عملية النمو الداخلى وأنه لا يوجد هناك ما يمكن تعلمه عن التفكير أو طريقة يمكننا من خلالها تنمية هذه المقدرة. وهذا فهم خاطئ بالطبع فببعض التقنيات والأساليب البسيطة تستطيع تطوير قدرتك على التفكير بصورة رائعة وستشعر بذلك وتجد أثره فى حياتك كلها.

توقف واستئناف:

أحيانا تكون فى اجتماع مهم أو أمام مشكلة تحتاج إلى سرعة فى الحل وفجأة تجد عقلك توقف وبدلا من توارد الأفكار عليك تجد نفسك فى فراغ ذهنى عجيب. وأحيانا أخرى يكون هناك موضوع هام وحيوى تريد التفكير فيه ولكن لا تعرف من أين تبدأ.

ولذا فإليك بعض الخطوات العملية تساعدك فى كيفية الدخول فى التفكير وجعل الأفكار تتوارد عليك:

١ ـ اسأل نفسك ما الذى تشعر به تجاه ذلك الموضوع:

فعندما تكون فى فراغ ذهنى أنت فى هذه الحالة يتعذر عليك الوصول إلى أفكارك ولذا فعليك بالتواصل مع مشاعرك. وبعد أن تحدد مشاعرك تجاه الموضوع اسأل نفسك لماذا تشعر بهذه المشاعر؟ ها أنت تفكر بالفعل فى الموضوع؟

٢ ـ اسأل نفسك عن رأيك فى هذا الموضوع؟!

ما هو تقييمك الكلى للموضوع، قد أثر هذا الأسلوب المدهش عن بدء الظهور الفكرى لكثير من الأفكار الناجحة

٣ ـ اسأل نفسك ما هى الفكرة الأساسية فى المشكلة التى بدونها لا تحل المشكلة؟

ما هو مفتاح السر ما هى الفكرة التى يستند عليها كل شىء هنا خذ وقتك لكى تفكر بجدية فى إجابة هذا السؤال.

٤ ـ اسأل نفسك هل يشابه هذا الموضوع الذى تفكر فيه أى شىء تعلمته أو مررت به من قبل؟

خذ وقتك لكى تبحث بجدية وتجد الإجابة.

٥ ـ اسأل نفسك هل هناك شىء ما زلت تجد سؤالا ملحا عنه؟

خذ كل الوقت لكى تفكر وتجد إجابة لذلك السؤال.

٦ ـ اسأل نفسك ما هو أصل الموضوع؟

فكر بحرص للحصول على الإجابة.

الفرق بين التفكير البسيط والتفكير المعقد:

كان أحد الطلبة أذكى طالب فى السنة النهائية فى دراسته الجامعية فلم يكن عقله يتوقف أبدا عن التفكير وكان يذهل زملاءه فى السقف الطلابى وأفكاره ووجهات نظره حول العقل الإنسانى وشرح ١٠٠١ فكره فى علم النفس لكى يسجلها فى امتحان آخر العام.

ولكن عندما ظهرت نتيجة آخر العام لم يجد نفسه بين المتخرجين نعم لقد درس كثير فى علم النفس ولكن كل أفكاره

كانت مبهمة وبلا أدله وكانت معظم أفكاره غير منطقية، ولذا لم تكن مشكلته فى كيفية بدء التفكير أو فيما يفكر ولكن كانت فى أسلوب ونوعية تفكيره.

ومن جانب آخر وعلى العكس كان أحد الموظفين الذى تولى إدارة محطة تلفزيونية كان يسيرها والده فنجح فيها نجاحا باهرا وفى إحدى المرات سأله أحد المذيعين عن سر نجاحه وكيف استطاع أن يتخذ الخطوة المناسبة فى الوقت المناسب؟

رد قائلا «ان قوة التفكير هى التى جعلته مليونيرا» مهارة تتوافر لكل شخص منا وكل ما فعله ماثيز أنه نظر فى كل موقف وتأمله جيدا وفكر فيه تفكيرا بسيطا فوصل إلى الإجابة الصحيحة.

الفرق بين الطالب الأول والموظف الثانى هو الفرق بين التفكير المعقد والتفكير البسيط الفكرى، طبق على نفسك هذا ولن تجد الأمر صعبا على الإطلاق إن شاء الله.

إن معظم الذى حق حققوا نجاحات عظيمة ليسوا بأذكى من غيرهم وقد أثبتت دراسات كثيرة عن الأشخاص الناجحين فى كافة مجالات الحياة أنه لا توجد علاقة بين درجة الذكاء والنجاح.

إن الفارق بين الناجحين والفاشلين كما فى المثال هو القدرة على التفكير البسيط الفكرى.

حتى المشاكل المعقدة والتى فى نظرك تحتاج إلى أعقد أنواع التفكير ففى الحقيقة الحل لا يعدو كونه تفكيرا بسيطا ولكن فى شكل وإطار منظم.

التمارين العقلية سبيلا لتحقيق الذات

تقول تاماكو كوندو ان التدريبات التى تمارسها لمدة عشر دقائق يوميا تساعدها على الحفاظ على لياقتها.

ولا تمارس كوندو (٨٠ عاما) تدريبات رياضية ايقاعية او بدنية على جهاز المشى بل تجلس الى مكتب وبيدها قلم محاولة حل مسائل رياضية بسيطة واحاجى اخرى وهو جزء من برنامج «تدريب العقل» الذى اثار اهتماما كبيرا فى اليابان.

ويوجد فى متاجر بيع الكتب اقسام خاصة لكتب تتضمن هذه التدريبات كما تلقى نسخ منها على هيئة العاب فيديو رواجا شديدا بين الاعداد المتزايدة من المسنين اليابانيين الذين يأملون ان تسهم فى مكافحة اعراض الشيخوخة. وتقول كوندو التى تعيش فى دار للمسنين فى طوكيو «أريد تأجيل اعراض الشيخوخة قدر الامكان».

وأضافت عقب حضورها الجلسة الاسبوعية «لدورة العقل السليم» فى طوكيو «اعرف شخصا يخلط بين احداث وقعت فى الاونة الاخيرة واحداث من ايام الحرب. لا اريد ان يحدث لى ذلك». ويشارك فى الدورة ٣٠ طالبا تجاوزوا جميعا السبعين من العمر ويقومون بحل تدريبات لمدة نصف ساعة اسبوعيا ويطلب منهم حل تدريبات اخرى فى المنزل بشكل يومى لمدة ستة أشهر. ويقول العلماء ان الجرعة اليومية من هذه التدريبات تقوى الذاكرة.

ويقول ريوتا كواشيما استاذ علم العقل فى جامعة توهوكو ويعتمد العديد من الكتب والعاب الفيديو على نظريته «أريد ان اسهم فى المجتمع من خلال ما توصلت اليه وان اقول للعالم انه يمكن تدريب العقل».

وتابع «لكن لم اعتقد اننى سأحقق مثل هذا النجاح». وحققت برامج الكمبيوتر التى تعتمد على برنامج كواشيما لتدريب العقل نجاحا كبيرا بالنسبة لمنتجى العاب الفيديو الحريصين على زيادة قاعدة العملاء لتتجاوز من هم فى مرحلة الشباب نظرا لتراجع عدد الاطفال فى المجتمع اليابانى.

وباعت شركة نينتندو ٣,٢ مليون نسخة من برنامج «التدريبات العقلية للبالغين» الذى صدر فى مايو ايار ٢٠٠٤ والجزء الثانى منه الذى صدر فى ديسمبر كانون الاول الماضى.

وقال موظف مبيعات فى قسم الالعاب فى متجر الكترونيات كبير فى طوكيو «نرى اشخاصا ربما زاروا متجرنا ولكن على الارجح لم يدخلوا قسم العاب الفيديو مطلقا يأتون ويشترون العاب فيديو».

وتقول نينتندو ان نحو ثلث من اشتروا الالعاب فى الخامسة والثلاثين من عمرهم او أكبر. وقال كن تويودا المتحدث باسم نينتندو «أردنا الوصول لمن لم يكن لديهم اهتمام بالعاب الفيديو.. ولكن لم نتوقع هذا النجاح. استطعنا ركوب موجة (جنون العقل)». وتنظم مؤسسة سونى كمبيوتر انترتينمنت التى قدمت برنامج «مدرب العقل» اعتمادا على نظرية كواشيما ايضا «ورشة

عمل العاب الفيديو للكبار» فى محاولة للوصول لجيل اكبر سنا.

وفى ورشة عمل عقدت بعد ظهر احد ايام السبت جلس ١٥ شخصا تتراوح اعمارهم بين ٣٠ و٦٣ عاما يصغون باهتمام لمدرب (٦٣ عاما) يعرفهم على العاب الفيديو ومن بينها «مدرب العقل» خطوة بخطوة. وابدى ساشيكو كوماجاى الذى جاء للتعرف على العاب تدريب العقل اعجابا بالحصة التى استغرقت تسعين دقيقة.

وقال كوماجى (٥٥ عاما) وهو موظف فى مكتب حكومى محلى «تفاقمت حالات النسيان حين بلغت الخمسين... بهذه (اللعبة) يمكنك ان تلحظ النتيجة فورا. انها مفيدة». وفى نسخة سونى يمنح اللاعبون درجة على ادائهم اما لعبة نينتدو فتحدد العمر العقلى للاعب وهو عشرين فى احسن الحالات و٨٠ فى اسوأها. واستفادت الالعاب والاحاجى الاخرى التى تنشط العقل من هذا الرواج وزادت مبيعات مكعب روبيك الشهير خمس مرات فى اليابان فى العام الماضى الى حوالى ٥٠٠ الف مكعب.

ويقول كازو اوسوى مسؤول التسويق فى ميجا هاوس كورب التى تبيع الاحاجى فى اليابان «ظاهرة تدريب العقل كانت مؤثرة... نضع عبارة (اختبارات الذكاء) عن عمد حتى تثير اهتمام الكبار». ويتفق القائمون على هذه الظاهرة على ان الاهتمام بتدريب العقل يأتى نتيجة الرغبة فى تقليل الاثار الحتمية للتقدم فى السن قدر الامكان لكن اشاروا لاسباب مختلفة لتحولها لهوس وطنى. ويبلغ سن واحد من كل خمسة

يابانيين ٦٥ عاما او أكثر ومن المتوقع ان تصل النسبة الى واحد من كل اربعة خلال العقد المقبل نتيجة تدنى نسبة المواليد وارتفاع متوسط العمر.

وقال كواشيما ان الناس ضاقوا ذرعا بالاتجاه المادى ويبحثون عن سبل اخرى لتحقيق الذات. واضاف «توجد مشكلة كبار السن فى المجتمع ولكن هناك ما هو اكثر اعتقد ان الناس تريد تدريب وتطوير نفسها داخليا».

■ ■ ■

غير مستوى تفكيرك

قصة جميلة عن مزارع هولندى يدعى فان كلويفرت هاجر الى جنوب أفريقيا للبحث عن حياة أفضل. وكان قد باع كل ما يملك فى هولندا على أمل شراء أرض أفريقية خصبة يحولها الى مزرعة ضخمة وبسبب جهله ـ وصغر سنه ـ دفع كل ماله فى أرض جدباء غير صالحة للزراعة.. ليس هذا فحسب بل اكتشف أنها مليئة بالعقارب والأفاعى والكوبرا القاذفة للسم..

وبينما هو جالس يندب حظه خطرت بباله فكرة رائعة وغير متوقعة.. لماذا لا ينسى مسألة الزراعة برمتها ويستفيد من كثرة الأفاعى حوله لإنتاج مضادات السموم الطبيعية.. ولأن الأفاعى موجودة فى كل مكان ـ ولأن ما من أحد غيره متخصص بهذا المجال ـ حقق نجاحا سريعا وخارقا بحيث تحولت مزرعته (اليوم) الى أكبر منتج للقاحات السموم فى العالم!!...

هذه القصة علمتنى كيفية قلب الحظ السيئ إلى حظ جيد بمجرد تغيير الهدف وتشغيل الدماغ والتصالح مع الواقع.. وهى قصة أهديها لكل عاطل ومحبط تواجد فى ظروف بائسة ووضع لم (يتخيل يوما) إمكانية تغييره.. فأحلامنا المحطمة سرعان ما تتحول إلى بدايات مختلفة وفرص غير متوقعة..

وما نكرهه اليوم سرعان ما يتحول لمصلحتنا غدا حسب

قاعدة وعسى أن تكرهوا شيئا وهو خير لكم.. ولو تأملت أحوال الناجحين فى الحياة لوجدت أن بداياتهم المتعثرة كانت نقطة انطلاقهم الحقيقية نحو الثراء والشهرة (وليس أدل على هذا من أن معظمهم لم يكملوا تعليمهم الجامعى)!!... وبالإضافة للقصة السابقة يوجد قصتين حقيقيتين تشرحان كيفية قلب الأوضاع السيئة (بقليل من المرونة والإبداع) إلى أوضاع ناجحة ومتميزة القصة الأولى عن شاب كانت أمنيته الوحيدة دخول كلية عسكرية معينة.. وأذكر أنه تقدم لدخولها عدة مرات بدون فائدة (وفى المرة الوحيدة التى تلقى فيها قبولا مبدئيا لم يوفق فى تجاوز امتحانات القبول)..

ورغم حالة الإحباط التى أصيب بها إلا أنه ـ مثل المزارع الهولندى ـ حول وضعه البائس إلى نجاح خارق من خلال تجارة الملابس التى يعرفها جيدا.. واليوم؛ فى حين لا تتجاوز رواتب أقرانه ـ من العسكريين والمدنيين ـ بضعة آلاف بالشهر، يدير هو تجارة تقدر بملايين الريالات و«تجارة الملابس» هذه ذكرتنى بقصة حقيقية عن كيفية ظهور بناطيل الجينز..

ففى عام ١٨٥٠ هاجر آلاف الرجال الى كاليفورنيا بعد اكتشاف كميات كبيرة من الذهب هناك.. وكان من بين هؤلاء خياط ألمانى مهاجر يدعى أوسكار شتراوس فشل فى اكتشاف شىء وانحدرت به الحال لدرجة التضور جوعا.

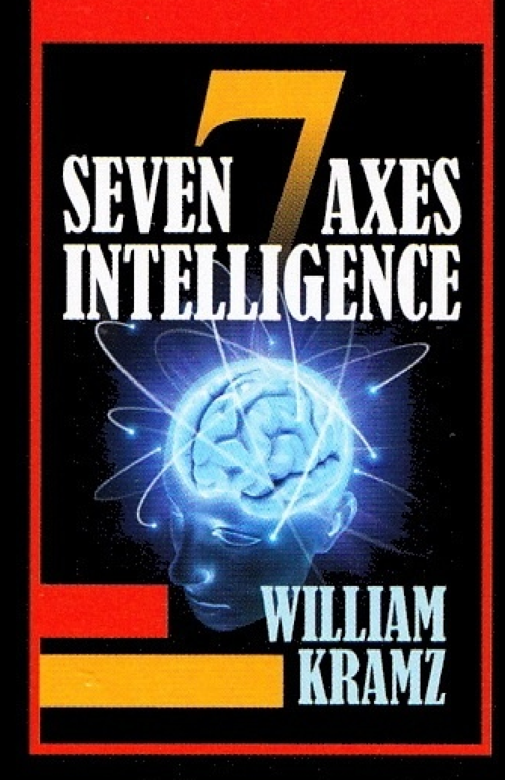
وفى لحظة يأس قرر تمزيق خيمته ذات اللون الأزرق وخاط منها سراويل شديدة التحمل أطلق عليها اسم «شتراوس جينز».

وبسبب متانتها العالية ومناسبتها لأعمال المناجم أقبل على شرائها معظم العمال فازدهرت تجارته وأصبح أغنى من أى منقب هناك!!... والآن أيها الشاب.. توقف عن ندب حظك السيئ وقم لتحويل (خيمتك) إلى منجم ذهب.. وفى حال واجهتك (الأفاعى) فكر بكيفية ترويضها لصالحك.

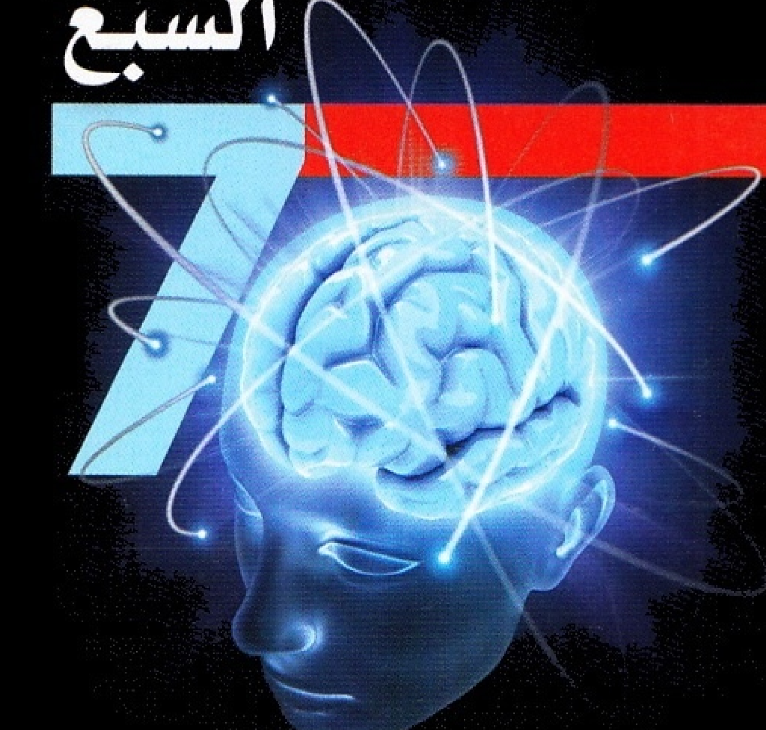
■ ■ ■

الفهرس


حصريات مجلة الابتسامة
** شهر إبريل 2015 **
www.ibtesama.com/vb



محاور الذكاء السبع



لا يوجد شخص غبى وشخص ذكى كما يعتقد البعض وإنما يوجد أشخاص أذكياء بطبيعتهم فى تخصصات ومجالات معينة وأشخاص أذكياء فى مجالات أخرى ومن الطبيعى ان تجد أشخاص يمتلكون أكثر من نوع من الذكاء، ولكن من النادر جداً أن تجد اشخاص طبيعيين لا يملكون أى نوع من أنواع الذكاء، وأنواع الذكاء على حسب هذة النظرية تنقسم إلى ثمانية أنواع، ولكل واحد منا هذة الثمانية أنواع من الذكاء مجتمعة معاً ولكن بنسب مختلفة، فكل شخص منا يتميز فى مجال معين بناءاً على ارتفاع معدل ذكاؤه فى واحد أو أثنين أو ثلاثة أنواع من هذة الأنواع للذكاء مجتمعة معاً، فحاول أن تميز أى أنواع من الذكاء تمتلك وقم بتنميتهم واستغلالهم إلى أبعد مدى ممكن لفائدتك وفائدة مجتمعك.

W.Salama 010 15 17 873






Exclusive
For
www.ibtesama.com